



## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

### সিটিজেনস্ চার্টার

প্রধান কার্যালয় : ৩৫-৪২, ৪৪, মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০।

ওয়েবসাইট : [www.sonalibank.com.bd](http://www.sonalibank.com.bd)

২৯ ডিসেম্বর ২০২২

- অভিলক্ষ্য** : সামাজিক দায়বদ্ধতায় প্রতিশ্রুতিশীল বিশ্বব্যাপ্ত পথিকৃত ব্যাংক।
- রূপকল্প** : সর্বস্তরের মানুষের জীবনযাত্রার মানোন্নয়নে বহুবিধ পণ্য উদ্ভাবন ও প্রচলনপূর্বক উপকারভোগীদের সম্বলিত অর্জনসহ দেশের আর্থসামাজিক উন্নয়নে নিবেদিত।
- শ্লোগান** : উদ্ভাবনী ব্যাংকিং এ আপনার বিশ্বস্ত সঙ্গী।

### এক নজরে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

|  |        |  |      |
|--|--------|--|------|
| মোট শাখা                               | ১২৩০টি | সোনালী এক্সচেঞ্জ কোং ইনকঃ (SECI),<br>যুক্তরাষ্ট্র এর শাখা              | ১০টি |
| শহর শাখা                               | ৫০০টি  | সোনালী ব্যাংক লিমিটেড রিপ্রেজেন্টেটিভ<br>অফিস (জেদ্দা, রিয়াদ, কুয়েত) | ৩টি  |
| গ্রামীণ শাখা                           | ৭২৮টি  | নষ্ট্র হিসাব   | ৩০টি |
| বৈদেশিক শাখা                           | ০২টি   | ভষ্ট্র হিসাব   | ১৭টি |
| প্রিন্সিপাল অফিস                       | ৬৬টি   | এডি শাখা   | ৪৮টি |
| সোনালী ব্যাংক<br>(ইউকে) লিঃ এর<br>শাখা | ২টি    |  |      |

|   |       |                          |        |
|---|-------|--------------------------|--------|
| কর্পোরেট শাখা                                   | ৩৭টি  | কম্পিউটারাইজড শাখা       | ১২৩০টি |
| জিএম অফিস                                       | ১৫টি  | অনলাইন ব্যাংকিং শাখা     | ১২২৮টি |
| RMA (Relationship<br>Management<br>Application) | ৫৭০টি | এটিএম কুণের সংখ্যা       | ১৫৬টি  |
| বৈদেশিক Correspondent<br>Relationship ব্যাংক    | ৬৯১টি | ইসলামিক ব্যাংকিং<br>উইভো | ৫৮টি   |
| এক্সচেঞ্জ হাউজের সংখ্যা                         | ৮০টি  | সিকিএস শাখা              | ১২২৮টি |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

সময়সূচি

|                   |   |   |
|-------------------|---|---|
| অফিসের সময়সূচি   | : | রবিবার হতে বৃহস্পতিবার<br>সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৫.০০ টা |
| লেনদেনের সময়সূচি | : | রবিবার হতে বৃহস্পতিবার<br>সকাল ১০.০০ টা হতে বিকাল ৩.৩০ টা |
| ২৪ ঘন্টা খোলা     | : | বন্দর সংশ্লিষ্ট নির্ধারিত শাখাসমূহ                        |

( দুপুর ০১.০০টা থেকে ০১.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত নামাজ ও খাবারের বিরতি তবে অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাপনায় বিরতিকালীন লেনদেন অব্যাহত থাকবে)





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার  
সূচিপত্র

| ক্রমিক নং | সেবার নাম   | সংখ্যা | পৃষ্ঠা নং |
|-----------|---|--------|-----------|
| ক         | নাগরিক সেবা   | ২টি    | ০৪        |
| খ         | আমানত সংক্রান্ত সেবা                                | ১৬টি   | ০৫        |
| গ         | লকার সংক্রান্ত সেবা                                 | ১টি    | ১০        |
| ঘ         | ইসলামী ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত সেবা (আমানত)    | ৮টি    | ১১        |
| ঙ         | ইসলামী ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত সেবা (বিনিয়োগ) | ৩টি    | ১৫        |
| চ         | কার্ড সংক্রান্ত সেবা                                | ৩টি    | ১৬        |
| ছ         | আইটি সংক্রান্ত সেবা                                 | ১৫টি   | ১৭        |
| জ         | ঋণ সংক্রান্ত সেবা                                   | ২১টি   | ২১        |
| ঝ         | সরকারের পক্ষে সেবাসমূহ                              | ১৮টি   | ৩৪        |
| ঞ         | এ ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য সেবাসমূহ      | ১২টি   | ৪০        |
| ট         | অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি                           | ৪টি    | ৪৪        |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

ক) নাগরিক সেবা :

| ১       | ২                                   | ৩                          | ৪   | ৫  | ৬   | ৭   | ৮  |
|---------|-------------------------------------|----------------------------|---|--|---|---|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম                           | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)    | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ০১.     | তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান | ৩০ (ত্রিশ) কর্ম দিবস       | নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন ইমেইল/ফ্যাক্স/ ডাকযোগে/ সরাসরি।  | সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর website: <a href="http://www.sonalibank.com.bd">www.sonalibank.com.bd</a> | বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্য।  | মোঃ তানজিমুল ইসলাম<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>পাবলিক রিলেশন ডিভিশন (পিআরডি)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮১৪১৫<br>মোবাইল : ০১৩১৩-৪৯১০৩৩<br>ইমেইল: <a href="mailto:dgmprd@sonalibank.com.bd">dgmprd@sonalibank.com.bd</a>                   | মোঃ মনিরুজ্জামান<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭৮১৭<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৩<br>ইমেইল: <a href="mailto:m.zaman@sonalibank.com.bd">m.zaman@sonalibank.com.bd</a>           |
| ০২.     | নিয়োগ                              | কমপক্ষে ১২ (বারো) মাস      | ১) অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ।<br>২) শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র।<br>৩) জাতীয় ও চারিত্রিক সনদপত্র ও অন্যান্য আবশ্যকীয় কাগজপত্র। | সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর website: <a href="http://www.sonalibank.com.bd">www.sonalibank.com.bd</a> | বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী এবং অনলাইনে পরিশোধতব্য | বীথি আক্তার<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>হিউম্যান রিসোর্স ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন (এইচআরডিডি)<br>টেলিফোন : ০২- ২২৩৩৮৮১৭৫<br>মোবাইল : ০১৭১৩-৭৫৮৪৮৯<br>ইমেইল: <a href="mailto:dgmhrdd@sonalibank.com.bd">dgmhrdd@sonalibank.com.bd</a> | মোঃ সাফায়েত হোসেন পাটওয়ারী<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>টেলিফোন : ০২-৪৭১১৪৯২৬<br>মোবাইল : ০১৩২৪৪৩৩৯৩৪<br>ইমেইল: <a href="mailto:gmrmd@sonalibank.com.bd">gmrmd@sonalibank.com.bd</a> |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

খ) আমানত সংক্রান্ত সেবা :

| ১       | ২                              | ৩  | ৪  | ৫  | ৬  | ৭   | ৮  |
|---------|--------------------------------|--|--|--|--|---|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম                      | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনকরম প্রাপ্তিস্থান     | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)   | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  |
| ০১.     | সঞ্চয়ী আমানত                  | তাৎক্ষনিক।<br>মুনাফার হার-২.৫০%  | হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।                      | সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা। | বিনামূল্যে<br>৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ।<br>(১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য)<br>১০০০০/- পর্যন্ত ফ্রি<br>২৫০০০/- পর্যন্ত ১০০/-<br>২০০০০০/- পর্যন্ত ২০০/-<br>১০০০০০০/- পর্যন্ত ২৫০/-<br>১০০০০০০/- এর উর্ধ্বে ৩০০/- | মোঃ জসীম উদ্দিন খান<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>বিজনেস ডেভেলপমেন্ট<br>ডিভিশন (বিডিডি)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭২৬৩<br>মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৭<br>ইমেইল:<br>dgmdd@sonalibank.com.bd | মোঃ মনিরুজ্জামান<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭৮১৭<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৩<br>ইমেইল:<br>m.zaman@sonalibank.com.bd |
| ০২.     | চলতি আমানত                     | তাৎক্ষনিক।   | হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN, ট্রেড লাইসেন্স (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি। | সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা। | বিনামূল্যে<br>৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ<br>৩০০/- (১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য)  | -এ-   | -এ-  |
| ০৩.     | স্পেশাল নোটিশ ডিপোজিট (এসএনডি) | তাৎক্ষনিক।<br>মুনাফার হার-<br>ক) ১.০০ কোটি টাকার কম-২.০০%<br>খ) ১.০০ কোটি ও তদুর্ধ্ব কিন্তু ২৫.০০ কোটির কম-২.৫০%<br>গ) ২৫.০০ কোটি ও তদুর্ধ্ব কিন্তু ৫০.০০ কোটির কম- ৩.০০%<br>ঘ) ৫০.০০ কোটি ও তদুর্ধ্ব কিন্তু ১০০.০০ কোটির কম- ৩.৫০%<br>ঙ) ১০০.০০ কোটি ও তদুর্ধ্ব - ৪.০০% | হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।                 | সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা। | বিনামূল্যে<br>৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ<br>৫০০/- (১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য)  | -এ-   | -এ-  |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২                               | ৩  | ৪  | ৫   | ৬  | ৭  | ৮  |
|---------|---------------------------------|--|--|---|--|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম                       | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/<br>আবেদনক্রম<br>প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য<br>এবং<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি<br>(যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত<br>কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর,<br>জেলা/উপজেলার কোড,<br>অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর,<br>জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল<br>টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ০৪.     | স্থায়ী/মেয়াদী<br>আমানত        | ৪(i) -- [৪(ii) ব্যতীত অন্যান্য]<br>ক) ৩ মাস এবং তদুর্ধ্ব কিস্তি ৬ মাসের কম- ৫.৫০%<br>খ) ৬ মাস এবং তদুর্ধ্ব কিস্তি ১ বছরের কম- ৫.৭৫%<br>গ) ১ বছর এবং তদুর্ধ্ব কিস্তি সর্বোচ্চ ৩ বছর- ৬.০০%<br>৪(ii)<br>(ব্যক্তি পর্যায়ে স্থায়ী/মেয়াদী আমানত এবং বিভিন্ন সরকারী/<br>বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রভিডেন্ড ফান্ড,<br>অবসরোত্তর পাওনাসহ বিবিধ পাওনা পরিশোধের লক্ষ্যে গঠিত<br>তহবিল বাবদ রক্ষিত যেকোন পরিমাণ)<br>ক) ৩ মাস এবং তদুর্ধ্ব কিস্তি ৬ মাসের কম- ৬.৩৩%<br>খ) ৬ মাস এবং তদুর্ধ্ব কিস্তি ১ বছরের কম- ৬.৩৪%<br>গ) ১ বছর এবং তদুর্ধ্ব কিস্তি সর্বোচ্চ ৩ বছর- ৬.৩৫% | হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র,<br>TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর<br>০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক)<br>কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা<br>স্বাক্ষরকার্ড ইত্যাদি। | সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেডের সকল<br>শাখা/নিকটবর্তী শাখা | বিনামূল্যে   | মোঃ জসীম উদ্দিন খান<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন<br>(বিডিডি)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭২৬৩<br>মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৭<br>ইমেইল:<br>dgmmdd@sonalibank.com.bd | মোঃ মনিরুজ্জামান<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭৮১৭<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৩<br>ইমেইল:<br>m.zaman@sonalibank.com.bd |
| ০৫.     | সোনালী সঞ্চয় স্কীম<br>(এসডিএস) | তাৎক্ষণিক।<br>মেয়াদ- ০৫ বছর,<br>মুনাফার হার-৬.৫০% (চক্রবৃদ্ধি)<br>আনুষঙ্গিক সুবিধাদি- যথাসময়ে কিস্তি জমা প্রদান সাপেক্ষে<br>বোনাস প্রদেয়।<br>(৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর)   | হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র,<br>TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর<br>০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১(এক)<br>কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা<br>স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।  | সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেডের সকল<br>শাখা/নিকটবর্তী শাখা | বিনামূল্যে   | -এ-  | -এ-  |
| ০৬.     | শিক্ষা সঞ্চয় স্কীম<br>(ইডিএস)  | তাৎক্ষণিক।<br>মেয়াদ- ১০ বছর, মুনাফার হার-৬.৫০% (চক্রবৃদ্ধি)<br>আনুষঙ্গিক সুবিধাদি- যথাসময়ে কিস্তি জমা প্রদান সাপেক্ষে<br>বোনাস প্রদেয়।<br>(৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর)  | হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র,<br>TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর<br>০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক)<br>কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা<br>স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি। | সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেডের সকল<br>শাখা/নিকটবর্তী শাখা | বিনামূল্যে   | -এ-  | -এ-  |





## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

### সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২  | ৩   | ৪  | ৫   | ৬   | ৭   | ৮  |
|---------|--|---|--|---|---|---|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/<br>আবেদনক্রম<br>প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি<br>(যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত<br>কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর,<br>জেলা/উপজেলার কোড,<br>অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর,<br>জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল<br>টেলিফোন ও ইমেইল  |
| ০৭.     | চিকিৎসা সঞ্চয় স্কীম<br>(এমডিএস)   | তাৎক্ষনিক।<br>মেয়াদ- ১০ বছর, মুনাফার হার-৬.৫০% (চক্রবৃদ্ধি)<br>আনুষঙ্গিক সুবিধাদি- যথাসময়ে কিস্তি জমা প্রদান সাপেক্ষে<br>বোনাস প্রদেয়।<br>(৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর) | হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র,<br>TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর<br>০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক)<br>কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা<br>স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।   | সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেডের সকল<br>শাখা/নিকটবর্তী শাখা | বিনামূল্যে                                      | মোঃ জসীম উদ্দিন খান<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন<br>(বিডিডি)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭২৬৩<br>মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৭<br>ইমেইল:<br>dgmdd@sonalibank.com.bd | মোঃ মনিরুজ্জামান<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭৮১৭<br>মোবাইল : ০১৩৩৪-৪১৭০২৩<br>ইমেইল:<br>m.zaman@sonalibank.com.bd |
| ০৮.     | বিবাহ সঞ্চয় স্কীম<br>(এমএসএস)   | তাৎক্ষনিক।<br>মেয়াদ- ১০ বছর, মুনাফার হার-৬.৫০%(চক্রবৃদ্ধি)<br>আনুষঙ্গিক সুবিধাদি- যথাসময়ে কিস্তি জমা প্রদান সাপেক্ষে<br>বোনাস প্রদেয়।<br>(৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর)  | হিসাব খোলার ফরম, জাতীয়<br>পরিচয়পত্র, TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)<br>আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং<br>নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট<br>সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড<br>ইত্যাদি। | সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেডের সকল<br>শাখা/নিকটবর্তী শাখা | বিনামূল্যে                                      | -এ-   | -এ-  |
| ০৯.     | পত্নী সঞ্চয় স্কীম<br>(আরডিএস)   | তাৎক্ষনিক।<br>মেয়াদ-০৭ বছর, মুনাফার হার-৬.৫০% (সরল),<br>আনুষঙ্গিক সুবিধাদি- যথাসময়ে কিস্তি জমা প্রদান সাপেক্ষে<br>বোনাস প্রদেয়।<br>(৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর)        | হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র,<br>TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর<br>০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক)<br>কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা<br>স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।   | সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেডের সকল<br>শাখা/নিকটবর্তী শাখা | বিনামূল্যে                                      | -এ-   | -এ-  |
| ১০.     | অনিবাসী আমানত<br>স্কীম (Non-Resident<br>Deposit Scheme)<br>(কেবল বিদেশে কর্মরত<br>বাংলাদেশীদের জন্য) | তাৎক্ষনিক।<br>মেয়াদ- ০৫ বছর, মুনাফার হার ৭.০০% (সরল),<br>আনুষঙ্গিক সুবিধাদি- যথাসময়ে কিস্তি জমা প্রদান সাপেক্ষে<br>বোনাস প্রদেয়।<br>(৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর)       | হিসাব খোলার ফরম, পাসপোর্টের<br>সত্যায়িত ফটোকপি, আবেদনকারীর ০৩<br>(তিন) কপি এবং নমিনীর ০২ (দুই) কপি<br>পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর<br>কার্ড ইত্যাদি।                 | সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেডের সকল<br>শাখা/নিকটবর্তী শাখা | বিনামূল্যে                                      | -এ-   | -এ-  |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২   | ৩  | ৪   | ৫   | ৬   | ৭   | ৮  |
|---------|---|--|---|---|---|---|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/<br>আবেদনকরম<br>প্রাপ্তিস্থান          | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি<br>(যদি থাকে) | শাখার নামসহ দারিত্বপ্রাপ্ত<br>কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর,<br>জেলা/উপজেলার কোড,<br>অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর,<br>জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল<br>টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ১১.     | সোনালী ব্যাংক অবসর<br>সঞ্চয় স্কীম<br>(এসবিআরএসএস)<br>(শুধুমাত্র সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেড এর<br>অবসরপ্রাপ্ত<br>কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>জন্য) | তাৎক্ষনিক।<br>মেয়াদ-৩-১৫ বছর, সুদের হার-৮.০০% (সরল),<br>(৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর)  | হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র,<br>TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর<br>০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১(এক)<br>কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা<br>স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।   | সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেডের সকল<br>শাখা/নিকটবর্তী শাখা<br>।  | বিনামূল্যে                                      | মোঃ জসীম উদ্দিন খান<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন<br>(বিডিডি)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭২৬৩<br>মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৭<br>ইমেইল:<br>dgmdd@sonalibank.com.bd | মোঃ মনিরুজ্জামান<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭৮১৭<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৩<br>ইমেইল:<br>m.zaman@sonalibank.com.bd |
| ১২.     | সোনালী ব্যাংক<br>ডেইলি প্রফিট হিসাব<br>(এসবিডিপি)   | তাৎক্ষনিক।<br>সুদের হার-৫.০০% (সরল)  | হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র,<br>TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর<br>০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক)<br>কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা<br>স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি। | সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেড এর সকল<br>শাখা/নিকটবর্তী<br>শাখা।  | বিনামূল্যে                                      | -এ-   | -এ-  |
| ১৩.     | সোনালী ব্যাংক<br>মিলিওনিয়ার স্কীম<br>(এসবিএমএস)  | তাৎক্ষনিক।<br>মেয়াদ-৩-২০ বছর,<br>মুনাফার হার-৬.০০% (চক্রবৃদ্ধি) (৪-৮ বছর মেয়াদী),<br>৬.৫০% (চক্রবৃদ্ধি) (৯-১৪ বছর মেয়াদী)<br>৭.০০% (চক্রবৃদ্ধি) (১৫-২০ বছর মেয়াদী)<br>(৪ অক্টোবর, ২০২১ থেকে কার্যকর) | হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র,<br>TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর<br>০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১(এক)<br>কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা<br>স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।  | সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেড এর সকল<br>শাখা/নিকটবর্তী<br>শাখা।  | বিনামূল্যে                                      | -এ-   | -এ-  |
| ১৪.     | স্বাধীন সঞ্চয় স্কীম  | তাৎক্ষনিক।<br>মেয়াদ-৫ বছর/ ১০ বছর। মুনাফার হার-সঞ্চয়ী হিসাবের<br>বিদ্যমান মুনাফা হারের অতিরিক্ত ৩%। আসের যে কোনো<br>সময় যে কোনো পরিমাণ অর্থ জমা করা যায়।   | হিসাব খোলার ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র,<br>TIN (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আবেদনকারীর<br>০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১(এক)<br>কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা<br>স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি। | সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেড এর সকল<br>শাখা/নিকটবর্তী শাখা<br>। | বিনামূল্যে                                      | -এ-   | -এ-  |







সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২                        | ৩  | ৪   | ৫   | ৬  | ৭   | ৮  |
|---------|--------------------------|--|---|---|--|---|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম                | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফর্ম প্রাপ্তিস্থান     | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)   | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ১৫.     | স্কুল ব্যাংকিং হিসাব     | তাৎক্ষণিক।<br>মেয়াদ-১৮ বছর বয়স পর্যন্ত বৈধ অভিভাবকের সঙ্গে যৌথ নামে হিসাব খুলতে হবে। মুনাফার হার-৬.০০%। মাসের যে কোনো সময় যে কোনো পরিমাণ অর্থ জমা করা যায়।   | হিসাব খোলার ফর্ম, ছাত্র/ছাত্রীর জন্মসনদ, অভিভাবকের জাতীয় পরিচয়পত্র, আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং অভিভাবকের ০১(এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়নপত্র, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি।      | সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা। | বিনামূল্যে।<br>স্কুল ব্যাংকিং হিসাব-এর হিসাবধারী ১৮ বছর বয়স পূর্তির পর হতে ২৩ বছর বয়স পর্যন্ত স্টুডেন্ট সেভিংস একাউন্ট সংশ্লিষ্ট সুবিধাদি পাবেন। | মোঃ জসীম উদ্দিন খান<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন<br>(বিডিডি)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭২৬৩<br>মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৭<br>ইমেইল:<br>dgmdd@sonalibank.com.bd | মোঃ মনিরুজ্জামান<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭৮১৭<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৩<br>ইমেইল:<br>m.zaman@sonalibank.com.bd |
| ১৬.     | স্টুডেন্ট সেভিংস একাউন্ট | তাৎক্ষণিক।<br>মেয়াদ-১৮ হতে ২৩ বছর বয়সী যেকোন স্টুডেন্ট এ হিসাব খুলতে পারবেন।<br>মুনাফার হার- সঞ্চয়ী হিসাবের বিদ্যমান মুনাফা হার।<br>ন্যূনতম স্থিতি: ২০০/- টাকা<br>ডেবিট কার্ড সুবিধা আছে।<br>মাসের যে কোনো সময় যে কোনো পরিমাণ অর্থ জমা করা যায়। | হিসাব খোলার ফর্ম, জাতীয় পরিচয়পত্র, স্টুডেন্ট আইডি, আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১(এক)কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি। এই হিসাবে ডেবিট কার্ডে বাৎসরিক কার্ড ফি ভ্যাটসহ ২৩০.০০ টাকা। | সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা। | বিনামূল্যে   | -এ-   | -এ-  |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

গ) লকার সংক্রান্ত সেবা :

| ১       | ২  | ৩                          | ৪   | ৫   | ৬   | ৭   | ৮  |
|---------|--|----------------------------|---|---|---|---|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনকরম প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)  | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ০১.     | লকার<br><br>* সোনালী ব্যাংক লিমিটেড-এ একাউন্ট থাকতে হবে। | তাত্ক্ষনিক                 | নির্ধারিত আবেদন ফরম।<br>আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি এবং নমিনীর ০১(এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি। | সোনালী ব্যাংক লিমিটেড-এর নির্ধারিত ৪২টি শাখা<br>১) লোকাল অফিস, ঢাকা ২) হোটেল শেরাটন কর্পো. শাখা ৩) দিলকুশা কর্পো. শাখা ৪) শিল্পভবন কর্পো. শাখা ৫) ঢাকা ক্যান্ট. কর্পো. শাখা ৬) ধানমন্ডি কর্পো. শাখা ৭) নিউ মার্কেট শাখা, ঢাকা ৮) লালমাটিয়া শাখা ৯) গুলশান নিউ নর্থ সার্কেল শাখা ১০) গ্রীন রোড শাখা ১১) মানিক মিয়া এভিনিউ শাখা ১২) মগবাজার শাখা ১৩) ভিকারুননিসা নূন স্কুল শাখা ১৪) উত্তরা মডেল টাউন শাখা ১৫) ময়মনসিংহ কর্পো. শাখা ১৬) টাঙ্গাইল শাখা ১৭) নরসিংদী শাখা ১৮) ফরিদপুর কর্পো. শাখা ১৯) শেরপুর শাখা ২০) জামালপুর শাখা ২১) মানিকগঞ্জ শাখা ২২) কুমিল্লা কর্পো. শাখা ২৩) নোয়াখালী শাখা ২৪) ছোটর রোড শাখা, রাজশাহী ২৫) বগুড়া কর্পো. শাখা ২৬) পাবনা শাখা ২৭) সিরাজগঞ্জ শাখা ২৮) নাটোর শাখা ২৯) রংপুর কর্পো. শাখা ৩০) দিনাজপুর কর্পো. শাখা ৩১) খুলনা কর্পো. শাখা ৩২) যশোর কর্পো. শাখা ৩৩) সাতক্ষীরা শাখা ৩৪) মাগুড়া শাখা ৩৫) সিলেট কর্পো. শাখা ৩৬) দরগাহেইট কর্পো. শাখা, সিলেট ৩৭) মৌলভীবাজার শাখা ৩৮) হবিগঞ্জ শাখা ৩৯) বরিশাল কর্পো. শাখা ৪০) নিউ টাউনশাখা, পটুয়াখালী ৪১) জয়পুরহাট ৪২) নড়াইল। | বাৎসরিক লকার ফি :<br>ছোট- ২০০০.০০ টাকা<br>মাঝারি- ২৫০০.০০ টাকা<br>বড়- ৩০০০.০০ টাকা<br>(সকল ক্ষেত্রে ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য)<br>জামানত বাবদ-৫০০০.০০ (ফেরৎযোগ্য) | মোঃ জসীম উদ্দিন খান<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন<br>(বিডিডি)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭২৬৩<br>মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৭<br>ইমেইল:<br>dgmdd@sonalibank.com.bd | মোঃ মনিরুজ্জামান<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭৮১৭<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৩<br>ইমেইল:<br>m.zaman@sonalibank.com.bd |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

ঘ) ইসলামী ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত সেবা (আমানত) :

| ১       | ২  | ৩                          | ৪   | ৫   | ৬                                      | ৭  | ৮   |
|---------|--|----------------------------|---|---|--|--|---|
| ক্র. নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল    |
| ০১.     | আমানত কার্যক্রম ও সম্ভাব্য মুনাফার অনুপাত :<br>গ্রাহক : ব্যাংক<br>১। মুদারাবা সঞ্চয়ী হিসাব (MSA) -৩৫৪৬৫<br>২। আল-ওয়াদিয়াহ চলতি হিসাব (AWCA) -<br>৩। মুদারাবা বিশেষ নোটিশ জমা হিসাব (MSND) -২৫৪৭৫<br>৪। মুদারাবা মেয়াদী জমা হিসাব (MTDR) -<br>৬৫৪৩৫<br>৫। মুদারাবা মাসিক মুনাফা স্কিম (MMPS) -<br>৬৫৪৩৫<br>৬। সোনালী মাসিক আমানত স্কিম (SMDS) -<br>৬০৪৪০<br>৭। মুদারাবা হজ্জ সঞ্চয়ী জমাহিসাব (MHSS) -<br>৭০৪৩০<br>৮। সোনালী মাসিক দেনমোহর আমানত স্কিম (SMDDS) -৬০৪৪০ | তাৎক্ষনিক                  | নির্ধারিত আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, আবেদনকারীর ০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১(এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি। | সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর নির্ধারিত ৫৮টি শাখা :<br>১। ওয়েজ আর্নার্স কর্পোরেট শাখা, ঢাকা<br>২। আছাবাদ কর্পোরেট শাখা, চট্টগ্রাম<br>৩। খুলনা কর্পোরেট শাখা, খুলনা<br>৪। বগুড়া কর্পোরেট শাখা, বগুড়া<br>৫। দরগাহেইট কর্পোরেট শাখা, সিলেট<br>৬। রাজশাহী কর্পোরেট শাখা, রাজশাহী<br>৭। ময়মনসিংহ কর্পোরেট শাখা, ময়মনসিংহ<br>৮। বরিশাল কর্পোরেট শাখা, বরিশাল<br>৯। নোয়াখালী শাখা, নোয়াখালী<br>১০। মৌলভীবাজার শাখা, মৌলভীবাজার<br>১১। বহদুরহাট শাখা, চট্টগ্রাম<br>১২। ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয় ক্যাম্পাস কর্পোরেট শাখা, ঢাকা<br>১৩। বুয়েট শাখা, ঢাকা<br>১৪। নারায়নগঞ্জ কর্পোরেট শাখা, নারায়নগঞ্জ | ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ প্রযোজ্য।    | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ইসলামি ব্যাংকিং ডিভিশন (আইবিডি)<br>ফোন : ০২-৪৭১২১৪৯১-৪৯২<br>মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৬<br>ইমেইল:<br>dgmibd@sonalibank.com.bd | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন :<br>০২-২২৩৩৫৪৬২৭<br>০১৭১৫-১০০১৬৯ |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২         | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬                                      | ৭  | ৮   |
|---------|-----------|----------------------------|--|--|--|--|---|
| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনক্রম প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল    |
| ০১.     |           | তাৎক্ষনিক                  | নির্ধারিত আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, আবেদনকারীর ০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি। | ১৫। মুন্সিগঞ্জ শাখা, মুন্সিগঞ্জ<br>১৬। নরসিংদী শাখা, নরসিংদী<br>১৭। জয়দেবপুর শাখা, গাজীপুর<br>১৮। মানিকগঞ্জ শাখা, মানিকগঞ্জ<br>১৯। নেত্রকোনা শাখা, নেত্রকোনা<br>২০। জামালপুর শাখা, জামালপুর<br>২১। শেরপুর শাখা, শেরপুর<br>২২। কিশোরগঞ্জ শাখা, কিশোরগঞ্জ<br>২৩। গোপালগঞ্জ শাখা, গোপালগঞ্জ<br>২৪। রাজবাড়ী শাখা, রাজবাড়ী<br>২৫। শরিয়তপুর শাখা, শরিয়তপুর<br>২৬। মাদারীপুর শাখা, মাদারীপুর<br>২৭। ফরিদপুর কর্পোরেট শাখা, ফরিদপুর<br>২৮। নিউ কোর্ট বিল্ডিং শাখা, রাঙামাটি<br>২৯। জয়পুরহাট শাখা, জয়পুরহাট<br>৩০। লক্ষীপুর শাখা, লক্ষীপুর | ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ প্রযোজ্য।    | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ইসলামি ব্যাংকিং ডিভিশন (আইবিডি)<br>ফোন : ০২-৪৭১২১৪৯১-৪৯২<br>মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৬<br>ইমেইল:<br>dgmibd@sonalibank.com.bd | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন :<br>০২-২২৩৩৫৪৬২৭<br>০১৭১৫-১০০১৬৯ |





## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

### সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২         | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬                                      | ৭  | ৮   |
|---------|-----------|----------------------------|--|--|--|--|---|
| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল    |
| ০১.     |           | তাৎক্ষনিক                  | নির্ধারিত আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, আবেদনকারীর ০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি। | ৩১। হবিগঞ্জ শাখা, হবিগঞ্জ<br>৩২। সুনামগঞ্জ শাখা, সুনামগঞ্জ<br>৩৩। চাঁপাইনবাবগঞ্জ শাখা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ<br>৩৪। নওগাঁ শাখা, নওগাঁ<br>৩৫। নাটোর শাখা, নাটোর<br>৩৬। গাইবান্ধা শাখা, গাইবান্ধা<br>৩৭। কুড়িগ্রাম শাখা, কুড়িগ্রাম<br>৩৮। লালমনিরহাট শাখা, লালমনিরহাট<br>৩৯। নীলফামারী শাখা, নীলফামারী<br>৪০। ঠাকুরগাঁও শাখা, ঠাকুরগাঁও<br>৪১। শাহজালাল বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি বিশ্ববিদ্যালয় শাখা, সিলেট<br>৪২। শেখপাড়া বাজার শাখা, কিনাইদহ<br>৪৩। পঞ্চগড় শাখা, পঞ্চগড়<br>৪৪। সিরাজগঞ্জ শাখা, সিরাজগঞ্জ<br>৪৫। বাগেরহাট শাখা, বাগেরহাট | ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ প্রযোজ্য।    | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ইসলামি ব্যাংকিং ডিভিশন (আইবিডি)<br>ফোন : ০২-৪৭১২১৪৯১-৪৯২<br>মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৬<br>ইমেইল:<br>dgmibd@sonalibank.com.bd | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন :<br>০২-২২৩৩৫৪৬২৭<br>০১৭১৫-১০০১৬৯ |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২         | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬                                      | ৭  | ৮   |
|---------|-----------|----------------------------|--|--|--|--|---|
| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনক্রম প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ০১.     |           | তাৎক্ষনিক                  | নির্ধারিত আবেদন ফরম, জাতীয় পরিচয়পত্র, আবেদনকারীর ০২(দুই) কপি এবং নমিনীর ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ড ইত্যাদি। | ৪৬। নড়াইল শাখা, নড়াইল<br>৪৭। মাসুরা শাখা, মাসুরা<br>৪৮। বিনাইদহ শাখা, বিনাইদহ<br>৪৯। চুয়াডাঙ্গা শাখা, চুয়াডাঙ্গা<br>৫০। মেহেরপুর শাখা, মেহেরপুর<br>৫১। ঝালকাঠি কোর্ট বিল্ডিং শাখা, ঝালকাঠি<br>৫২। নিউটাউন শাখা. পটুয়াখালী<br>৫৩। ভোলা শাখা, ভোলা<br>৫৪। পিরোজপুর শাখা, পিরোজপুর<br>৫৫। বরগুনা কোর্ট বিল্ডিং শাখা, বরগুনা<br>৫৬। বি-বাড়ীয়া শাখা, বি-বাড়ীয়া<br>৫৭। ফেনী শাখা, ফেনী<br>৫৮। চাঁদপুর শাখা, চাঁদপুর | ৬ মাস অন্তর সার্ভিস চার্জ প্রযোজ্য।    | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ইসলামি ব্যাংকিং ডিভিশন (আইবিডি)<br>ফোন : ০২-৪৭১২১৪৯১-৪৯২<br>মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৬<br>ইমেইল:<br>dgmibd@sonalibank.com.bd | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন :<br>০২-২২৩৩৫৪৬২৭<br>০১৭১৫-১০০১৬৯ |





## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

### সিটিজেনস্ চার্টার

#### ঘ) ইসলামী ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত সেবা (বিনিয়োগ):

| ১       | ২   | ৩                          | ৪   | ৫   | ৬                                      | ৭  | ৮   |
|---------|---|----------------------------|---|---|--|--|---|
| ক্র. নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনক্রম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল     |
| ০১.     | ইসলামী ব্যাংকিং বিনিয়োগ কার্যক্রম :<br>২.১। বাই মুয়াজ্জাল-<br>ক) ভোগ্যপণ্য বিনিয়োগ   | ০৩ দিন                     | * ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র * ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট * হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * TIN সার্টিফিকেট ও ট্যাক্স পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র প্রভৃতি * নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়নপত্র। (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।  | সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর নির্ধারিত ৫৮টি শাখা  | বিনামূল্যে                             | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ইসলামী ব্যাংকিং ডিভিশন (আইবিডি)<br>ফোন : ০২-৪৭১২১৪৯১-৪৯২<br>মোবাইল : ০১৭৬৯১১০১২৬<br>ইমেইল:<br>dgmibd@sonalibank.com.bd | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন :<br>০২-২২৩৩৫৪৬২৭<br>০১৭১৫-১০০১৬৯ |
| ০২.     | ইসলামী ব্যাংকিং বিনিয়োগ কার্যক্রম :<br>২.১। বাই মুয়াজ্জাল-<br>ক) হাইপোথিকেশন  | ০১ মাস                     | * ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্র * ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র * হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ও খাজনা পরিশোধের রশিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) * কোম্পানীর ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদের রেজুলেশন কপি * গত ০৩ (তিন) বছরের আয়-ব্যয় বিবরণী/নিরীক্ষিত/ প্রভিশনাল ব্যালেন্সশীট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। * হালনাগাদ ক্রেডিট রেটিং রিপোর্ট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) * ভাড়া করা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে হালনাগাদ Lease Agreement এর কপি * হালনাগাদ সিআইবি প্রভৃতি। | -এ-   | -এ-                                    | -এ-  | -এ-   |
| ০৩.     | ইসলামী ব্যাংকিং বিনিয়োগ কার্যক্রম :<br>২.২। হায়ার পারচেজ আন্ডার শিরকাতুল মিস্ক-<br>ক) সাধারণ গৃহ নির্মাণ (আবাসিক)<br>খ) ফ্ল্যাট ক্রয় | ০১ মাস                     | * ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র * ঋণ আবেদনকারী ও জামিনদাতার ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র * ঋণ আবেদনকারী ও জামিনদাতার হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট * সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত নকশা ও অনুমোদনপত্রের কপি * জমির মূল মালিকানা দলিল, বায়া দলিল, নামজারী খতিয়ান, ডিসিআর, হালসনের খাজনা রশিদ এর কপি * ঋণ আবেদনকারীর প্রয়োজনীয় ইকুইটি যোগান দেয়ার সামর্থ ও উৎস * সংশ্লিষ্ট শাখায় ঋণ আবেদনকারীর নামে পরিচালিত হিসাবের তথ্য প্রভৃতি।                | -এ-   | -এ-                                    | -এ-  | -এ-   |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

৩) কার্ড সংক্রান্ত সেবাঃ

| ১       | ২               | ৩                                       | ৪   | ৫  | ৬   | ৭   | ৮  |
|---------|-----------------|---|---|--|---|---|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম       | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়              | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)  | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল                           | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  |
| ০১.     | ডেবিট কার্ড     | আবেদন প্রাপ্তির পরে ০৫(পাঁচ) কর্ম দিবস  | * নির্ধারিত আবেদন ফরম।<br>* সোনালী ব্যাংক লিমিটেড-এ একাউন্ট থাকতে হবে।  | সোনালী ব্যাংকের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা।     | টাকা= ৪৬০/-<br>(বাহ্যসরিক কার্ড ফি :<br>৪০০.০০ + ১৫% ভ্যাট)   | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>কার্ড ডিভিশন<br>ফোন : ০২-২২৩৩৫৬৩৭৫<br>মোবাইল : ০১৭০৮-১৫৯৩১১<br>ইমেইল: dgmcard@sonalibank.com.bd . | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>টেলিফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭<br>মোবাইল : ০১৭১৫-১০০১৬৯<br>ইমেইলঃ<br>dgmcard@sonalibank.com.bd |
| ০২.     | ক্রেডিট কার্ড   | আবেদন প্রাপ্তির পরে ০৫(পাঁচ) কর্ম দিবস  | * নির্ধারিত আবেদন পত্র ফরমসহ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস<br>* সোনালী ব্যাংক লিমিটেড-এ একাউন্ট থাকতে হবে।<br>* TIN সার্টিফিকেটের ফটোকপি। | সোনালী ব্যাংকের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা।     | বাহ্যসরিক কার্ড ফি<br>(সিলভার) টাকা= ৯২০/-<br>(৮০০.০০+১৫% ভ্যাট)<br>বাহ্যসরিক কার্ড ফি (গোল্ড)<br>টাকা= ১৯৫৫/-<br>(১৭০০.০০ + ১৫% ভ্যাট) | -এ-   | -এ-  |
| ০৩.     | প্রি-পেইড কার্ড | আবেদন প্রাপ্তির পরে ০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস | * নির্ধারিত আবেদন ফরম।<br>* সোনালী ব্যাংক লিমিটেড-এ একাউন্ট থাকার বাধ্যবাধকতা নাই।  | সোনালী ব্যাংকের সকল শাখা/নিকটবর্তী শাখা।     | টাকা= ১১৫/-<br>(বাহ্যসরিক কার্ড ফি :<br>১০০.০০ + ১৫% ভ্যাট)   | -এ-   | -এ-  |







## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

### সিটিজেনস্ চার্টার

#### চ) আইটি সংক্রান্ত সেবাসমূহ:

| ১       | ২   | ৩  | ৪   | ৫  | ৬  | ৭  | ৮  |
|---------|---|--|---|--|--|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/<br>আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি<br>(যদি থাকে)            | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার<br>পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার<br>কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম<br>নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ<br>অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ০১.     | Any Branch<br>Banking<br>এর মাধ্যমে<br>সাধারণ ব্যাংকিং<br>সেবা প্রদান | তাৎক্ষণিক সেবা   | ব্যাংকের জমা বই, চেক বই এবং<br>ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত ফরম।<br>প্রয়োজনবোধে গ্রাহকের ছবি, জাতীয়<br>পরিচয়পত্র ইত্যাদি ব্যবহার করা হয়। | সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের<br>সকল শাখা। প্রত্যেক কর্মদিবসে<br>সকাল ১০.০০ টা থেকে বিকাল<br>৪.০০ টা পর্যন্ত সেবা প্রদান করা<br>হয়। | ব্যাংক সার্কুলার মোতাবেক সেবামূল্য<br>গ্রহণ করা হয়। | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন<br>(বিজনেস আইটি)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮১৫৮৩<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৪<br>ইমেইল: gmbisit@sonalibank.com.bd | চীফ ইনফরমেশন টেকনোলজি<br>অফিসার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>টেলিফোন : ০২-৪৭১২০২০৪<br>মোবাইল : ০১৭২০-০২৫০১২<br>ইমেইল: cto@sonalibank.com.bd |
| ০২.     | SMS<br>Banking  | তাৎক্ষণিক সেবা   | নিজস্ব মোবাইল ফোন ও SMS<br>Banking এর জন্য রেজিস্ট্রেশন।  | সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের<br>সকল শাখা এবং ব্যাংকের<br>ওয়েবসাইটে আবেদন ফরম<br>পাওয়া যায়।                                       | ব্যাংক সার্কুলার মোতাবেক সেবামূল্য<br>গ্রহণ করা হয়। | -ঐ-  | -ঐ-  |
| ০৩.     | BEFTN   | কম্পিউটারায়ন পদ্ধতিতে যে কোন<br>ব্যাংক/একাউন্ট/ কার্ডে Daily<br>settlement basis এ অর্থ<br>লেনদেন করা যায়। | একাউন্টের চেক ও BEFTN<br>আবেদন ফরম।   | সোনালী ব্যাংকের সকল শাখায়<br>এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটে<br>আবেদন ফরম পাওয়া যায়।  | বিনামূল্যে।  | -ঐ-  | -ঐ-  |
| ০৪.     | BACH/<br>অটোমেটেড<br>ক্রিয়ারিং হাউস                                  | কম্পিউটারায়ন পদ্ধতিতে এ সেবা<br>প্রদানে ২-৩ মিনিট ব্যয় হয়।  | অন্য ব্যাংকের চেক ও হিসাবের জমা<br>বই।  | সোনালী ব্যাংকের BACH<br>ভুক্ত ১২২৭টি শাখা হতে এ<br>সেবা প্রদান করা হয়।  | বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত<br>BACH চার্জ।      | -ঐ-  | -ঐ-  |
| ০৫.     | RTGS  | কম্পিউটারায়ন পদ্ধতিতে এ সেবা<br>প্রদানে ২-৩ মিনিট ব্যয় হয়।  | গ্রাহকের একাউন্টের চেকের পাতা ও<br>RTGS আবেদন ফরম।  | সোনালী ব্যাংকের সকল শাখা<br>হতে এ সেবা প্রদান করা হয়।   | -১০০/-   | -ঐ-  | -ঐ-  |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২                  | ৩   | ৪  | ৫   | ৬   | ৭  | ৮  |
|---------|--------------------|---|--|---|---|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম          | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/<br>আবেদনকরম প্রাপ্তিস্থান                                   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি<br>(যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার<br>পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার<br>কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম<br>নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ<br>অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ০৬.     | Sonali<br>e-Wallet | ৫ (পাঁচ ) মিনিট।<br>এ ব্যাংকের গ্রাহকগণ যে কোন<br>সময় যে কোন স্থান হতে Sonali<br>e-wallet ব্যবহার করে<br>অনলাইনের মাধ্যমে Account<br>balance query, Account<br>statement , Fund<br>Transfer, Mobile<br>recharge, Utility bill<br>payment, QR Code based<br>Cash withdrawal ইত্যাদি<br>সুবিধা গ্রহন করতে পারেন। | সোনালী ব্যাংক এর একজন গ্রাহক তার<br>ব্যক্তিগত স্মার্ট ফোনের সাহায্যে গুগল<br>প্লে স্টোর অথবা অ্যাপল এর অ্যাপ<br>স্টোর হতে Sonali<br>e-wallet অ্যাপ্লিকেশনটি ইনস্টল<br>করে রেজিস্ট্রেশনপূর্বক বিদ্যমান সুবিধা<br>গ্রহন করতে পারে। | বিস্তারিত তথ্যের জন্য যোগাযোগ<br>ঃ সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের<br>ওয়েবসাইট /সকল শাখা | বিনামূল্যে                                | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন<br>(বিজনেস আইটি)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮১৫৮৩<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৪<br>ইমেইল: gmsit@sonalibank.com.bd | চীফ ইনফরমেশন টেকনোলজি<br>অফিসার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>টেলিফোন : ০২-৪৭১২০২০৪<br>মোবাইল : ০১৭২০-০২৫০১২<br>ইমেইল: cto@sonalibank.com.bd |
| ০৭.     | NPSB               | কম্পিউটারায়ন পদ্ধতিতে যে কোন<br>ব্যাংক/একাউন্ট/ কার্ডে তাৎক্ষণিক<br>ভাবে অর্থ লেনদেন করা যায়।   | সোনালী ব্যাংক এর একজন গ্রাহক তার<br>ব্যক্তিগত স্মার্ট ফোনের সাহায্যে গুগল<br>প্লে স্টোর অথবা অ্যাপল এর অ্যাপ<br>স্টোর হতে Sonali<br>e-wallet অ্যাপ্লিকেশনটি ইনস্টল<br>করে রেজিস্ট্রেশনপূর্বক বিদ্যমান সুবিধা<br>গ্রহন করতে পারে। | বিস্তারিত তথ্যের জন্য যোগাযোগ<br>ঃ সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের<br>ওয়েবসাইট /সকল শাখা | -১০/-                                     | -ঐ-  | -ঐ-  |
| ০৮.     | বিনিময়            | মাধ্যমে সোনালী ই ওয়ালেট এর<br>মাধ্যমে বিনিময় এ রেজিস্ট্রেশন করে<br>গ্রাহকগণ যে কোন ব্যাংক থেকে<br>তাৎক্ষণিকভাবে যে আর্থিক<br>প্রতিষ্ঠানের বিনিময় হিসাবে টাকা<br>স্থানান্তর করতে পারবেন।  | সোনালী ব্যাংক এর একজন গ্রাহক তার<br>ব্যক্তিগত স্মার্ট ফোনের সাহায্যে গুগল<br>প্লে স্টোর অথবা অ্যাপল এর অ্যাপ<br>স্টোর হতে Sonali<br>e-wallet অ্যাপ্লিকেশনটি ইনস্টল<br>করে রেজিস্ট্রেশনপূর্বক বিদ্যমান সুবিধা<br>গ্রহন করতে পারে। | বিস্তারিত তথ্যের জন্য যোগাযোগ<br>ঃ সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের<br>ওয়েবসাইট /সকল শাখা | -১০/-                                     | -ঐ-  | -ঐ-  |





## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২  | ৩   | ৪  | ৫   | ৬   | ৭  | ৮  |
|---------|--|---|--|---|---|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম                                  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/<br>আবেদনক্রম প্রাপ্তিস্থান                                  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি<br>(যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার<br>পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার<br>কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম<br>নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ<br>অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ০৯.     | Sonali<br>eSheba                           | ৫ (পাঁচ) মিনিট।<br>এই অ্যাপ -এর মাধ্যমে ঘরে বসে<br>যে কোন শাখায় সঞ্চয়ী হিসাব,<br>স্টুডেন্ট হিসাব, স্কুল ব্যাংকিং স্কীম<br>খোলা যায়। বাংলাদেশ ছাড়াও<br>বিশ্বের ১৪৭টি দেশ হতে এর<br>মাধ্যমে হিসাব খোলা এবং বিভিন্ন<br>ব্যাংকিং পরিসেবা গ্রহণ করা যায়।              | সোনালী ব্যাংক এর একজন গ্রাহক<br>তার ব্যক্তিগত স্মার্ট ফোনের সাহায্যে<br>গুগল প্লে স্টোর অথবা অ্যাপল এর<br>এ্যাপ স্টোর হতে Sonali e-<br>sheba অ্যাপ্লিকেশনটি ইনস্টল করে<br>রেজিস্ট্রেশনপূর্বক বিদ্যমান সুবিধা<br>গ্রহণ করতে পারে। | বিস্তারিত তথ্যের জন্য যোগাযোগ<br>ঃ সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের<br>ওয়েবসাইট /সকল শাখা | বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে।            | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন<br>(বিজনেস আইটি)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮১৫৮৩<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৪<br>ইমেইল: gmbisit@sonalibank.com.bd | চীফ ইনফরমেশন টেকনোলজি<br>অফিসার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>টেলিফোন : ০২-৪৭১২০২০৪<br>মোবাইল : ০১৭২০-০২৫০১২<br>ইমেইল: cto@sonalibank.com.bd |
| ১০.     | School Fee<br>Collection                   | Sonali e-sheba এর মাধ্যমে<br>তাত্ক্ষণিক ভাবে বিভিন্ন স্কুল,<br>কলেজ ও বিশ্ববিদ্যালয়ের ফি<br>পরিশোধ করা যায়।   | সোনালী ব্যাংক এর একজন গ্রাহক<br>তার ব্যক্তিগত স্মার্ট ফোনের সাহায্যে<br>গুগল প্লে স্টোর অথবা অ্যাপল এর<br>এ্যাপ স্টোর হতে Sonali e-<br>sheba অ্যাপ্লিকেশনটি ইনস্টল করে<br>রেজিস্ট্রেশনপূর্বক বিদ্যমান সুবিধা<br>গ্রহণ করতে পারে। | বিস্তারিত তথ্যের জন্য যোগাযোগ<br>ঃ সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের<br>ওয়েবসাইট /সকল শাখা | বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে।            | -এ-  | -এ-  |
| ১১.     | Utility Bill/<br>Govt<br>FeeCollectio<br>n | Sonali e-sheba এর মাধ্যমে<br>তাত্ক্ষণিক ভাবে বিটিসিএল,<br>কমলাপুর ICD এর বিল, ই-<br>পাসপোর্ট ফি, বাংলাদেশ হাউজ<br>বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন এর<br>ঋণ এর কিস্তি, ইনকাম ট্যাক্স,<br>ড্যাট, বন্ড পেমেন্ট, ট্রাভেল ট্যাক্স<br>সহ বিভিন্ন সরকারী ফি পরিশোধ করা<br>যায়। | সোনালী ব্যাংক এর একজন গ্রাহক<br>তার ব্যক্তিগত স্মার্ট ফোনের সাহায্যে<br>গুগল প্লে স্টোর অথবা অ্যাপল এর<br>এ্যাপ স্টোর হতে Sonali e-<br>sheba অ্যাপ্লিকেশনটি ইনস্টল করে<br>রেজিস্ট্রেশনপূর্বক বিদ্যমান সুবিধা<br>গ্রহণ করতে পারে। | বিস্তারিত তথ্যের জন্য যোগাযোগ<br>ঃ সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের<br>ওয়েবসাইট /সকল শাখা | বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে।            | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>গভর্নমেন্ট সার্ভিসেস ডিভিশন<br>(জিএসডি)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৬০<br>০১৭৬৯-১১০১১৫<br>ইমেইল:<br>dgmgsd@sonalibank.com.bd          | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>টেলিফোন : ০২-২২৩৩৫১৫৪৯<br>মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪২৬৭<br>ইমেইল:<br>cfo@sonalibank.com.bd           |





## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

### সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২                                      | ৩   | ৪   | ৫   | ৬  | ৭  | ৮  |
|---------|--|---|---|---|--|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম                              | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/<br>আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি<br>(যদি থাকে)        | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার<br>পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার<br>কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম<br>নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ<br>অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ১২.     | বৈদেশিক<br>রেমিট্যান্স বিতরণ           | তাৎক্ষণিক রেমিট্যান্স পরিশোধে ২-<br>৫ মিনিট ব্যয় হয়। হিসাবভিত্তিক<br>রেমিট্যান্স সরাসরি উপকারভোগীর<br>হিসাবে ক্রেডিট করা হয়।   | রেমিট্যান্সের পিন নম্বর,<br>উপকারভোগীর আবেদন ফরম, বৈধ<br>পরিচয়পত্র ইত্যাদি।                        | দেশের অভ্যন্তরে সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেড এর সকল শাখা।   | বিনামূল্যে রেমিট্যান্সের অর্থ পরিশোধ<br>করা হয়। | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন<br>(বিজনেস আইটি)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮১৫৮৩<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৪<br>ইমেইল: gmbisit@sonalibank.com.bd | চীফ ইনফরমেশন টেকনোলজি<br>অফিসার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>টেলিফোন : ০২-৪৭১২০২০৪<br>মোবাইল : ০১৭২০-০২৫০১২<br>ইমেইল: cto@sonalibank.com.bd |
| ১৩.     | Spot Cash                              | এ সফটওয়্যারের মাধ্যমে চুক্তিবদ্ধ<br>বিদেশী ব্যাংক বা এক্সচেঞ্জ হাউজ<br>কর্তৃক আহরিত বৈদেশিক<br>রেমিট্যান্স তাৎক্ষণিকভাবে গ্রাহক<br>ব্যাংকের যে কোন শাখা / Agent<br>Banking Point থেকে নগদ<br>উত্তোলন করতে পারেন। | উপকারভোগীর বৈধ পরিচয়পত্র, ছবি,<br>রেমিট্যান্সের পিন নম্বর ইত্যাদি।                                 | সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের<br>সকল শাখায় সেবা প্রদান করা<br>হয়।                                   | বিনামূল্যে                                       | -এ-  | -এ-  |
| ১৪.     | Sonali<br>Payment<br>Gateways<br>(SPG) | SPG (পেমেন্ট এগ্রিগেটর) ব্যবহার<br>করে বিভিন্ন সরকারী, বেসরকারী,<br>আধা-সরকারী ও স্বায়ত্বশাসিত<br>প্রতিষ্ঠানের ফি Collection করা<br>হয়।   | অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ।   | <a href="https://spg.com.bd:6313">https://spg.com.bd:631<br/>3</a>                              | বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত<br>মূল্যে।     | -এ-  | -এ-  |
| ১৫.     | A-Challan<br>(সরকারি সকল<br>চালান)     | তাৎক্ষণিক।  | অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে<br>টিআইএন/বিন/এনআইডি/প্রাতিষ্ঠানিক<br>একাউন্ট নাম্বার) | Website :<br><a href="https://ibas.finance.gov.bd/acs">https://ibas.finance.gov<br/>.bd/acs</a> | বিনামূল্যে                                       | -এ-  | -এ-  |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

ছ) ঋণ সংক্রান্ত সেবাসমূহঃ

| ১       | ২  | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬  | ৭  | ৮  |
|---------|--|----------------------------|--|--|--|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম                                | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনকরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)                                       | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল             |
| ১       | ক্যাশ ক্রেডিট- হাইপোথেক এবং প্রেজ।       | ১ মাস                      | (১) ঋণগ্রহিতার আবেদনপত্র (২) ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র (৩) হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট (৪) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ও খাজনা পরিশোধের রশিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৫) কোম্পানীর ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদের রেজুলেশন কপি। (৬) গত ০৩ (তিন) বছরের আয়-ব্যয় বিবরণী/নিরীক্ষিত/ প্রভিশনাল ব্যালেন্সশীট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (৭) হালনাগাদ ক্রেডিট রেটিং রিপোর্ট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (৮) ভাড়া করা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে হালনাগাদ Lease Agreement এর কপি প্রভৃতি। (৯) হালনাগাদ ক্রিন সিআইবি (১০) ICRRS প্রতিবেদন।                                  | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৯% হারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আরোপ ও আদায়যোগ্য এবং মেয়াদের মধ্যে পরিশোধযোগ্য। | মোঃ মাহতাব হোসেন<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>জেনারেল এ্যাভাসেস ডিভিশন<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮০৪৮৩, ০১৭১৩-২৮৯৪৯০<br>ই-মেইলঃ<br>dgm gad@sonalibank.com.bd | মোঃ মিজানুর রহমান মজুমদার<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮১৫৮৩ |
| ২       | ক্ষুদ্র ব্যবসা ঋণ                        | ১৫ দিন                     | (১) ঋণগ্রহিতার আবেদনপত্র (২) ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র (৩) হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট (৪) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ও খাজনা পরিশোধের রশিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৫) কোম্পানীর ক্ষেত্রে পরিচালনা পর্ষদের রেজুলেশন কপি। (৬) গত ০৩ (তিন) বছরের আয়-ব্যয় বিবরণী/নিরীক্ষিত/ প্রভিশনাল ব্যালেন্সশীট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (৭) হালনাগাদ ক্রেডিট রেটিং রিপোর্ট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (৮) ভাড়া করা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে হালনাগাদ Lease Agreement এর কপি প্রভৃতি।  | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৯% সরল সুদ।<br>সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।                                      |  |  |
| ৩       | সাধারণ গৃহ নির্মাণ ঋণ ও ফ্ল্যাট ক্রয় ঋণ | ১ মাস                      | (১) ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র (২) ঋণ আবেদনকারী ও জামিনদাতার ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র (৩) ঋণ আবেদনকারী ও জামিনদাতার হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট (৪) সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত নকশা ও অনুমোদনপত্রের কপি (৫) জমির মূল মালিকানা দলিল, বায়া দলিল, নামজারী খতিয়ান, ডিসিআর, হালসনের খাজনা রশিদ এর কপি (৬) আয় ব্যয় সংক্রান্ত তথ্য প্রভৃতি (৭) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে রেজিস্টার্ড বন্টননামা। (৮) ঋণ আবেদনকারীর প্রয়োজনীয় ইকুইটি যোগান দেয়ার সামর্থ ও উৎস (৯) সংশ্লিষ্ট শাখায় ঋণ আবেদনকারীর নামে পরিচালিত হিসাবের তথ্য প্রভৃতি। | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৯% চক্রবৃদ্ধি।<br>সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।                                   |  | মোঃ বিল্লাল হোসেন<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৫৪৬২৭         |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২                                 | ৩                          | ৪   | ৫  | ৬   | ৭  | ৮  |
|---------|-----------------------------------|----------------------------|---|--|---|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম                         | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)        | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল             |
| ৪       | পত্নী গৃহায়ণ ঋণ-সোনালী নীড়-২০১৮ | ১ মাস                      | (১) ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র (২) ঋণ আবেদনকারী ও জামিনদাতার ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র (৩) ঋণ আবেদনকারী ও জামিনদাতার হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট (৪) সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত নকশা ও অনুমোদনপত্রের কপি (৫) জমির মূল মালিকানা দলিল, বায়া দলিল, নামজারী খতিয়ান, ডিসিআর, হালসনের খাজনা রশিদ এর কপি (৬) আয় ব্যয় সংক্রান্ত তথ্য প্রভৃতি (৭) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে রেজিষ্টার্ড বন্টননামা। (৮) ঋণ আবেদনকারীর প্রয়োজনীয় ইকুইটি যোগান দেয়ার সামর্থ্য ও উৎস (৯) সংশ্লিষ্ট শাখায় ঋণ আবেদনকারীর নামে পরিচালিত হিসাবের তথ্য প্রভৃতি।  | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৭% সরল সুদ। সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।          | মোঃ মাহতাব হোসেন<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>জেনারেল এ্যাভেন্যু ডিভিশন<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮০৪৮৩,<br>০১৭১৩-২৮৯৪৯০<br>ই-মেইলঃ<br>dgmgrad@sonalibank.com.bd | মোঃ বিপ্লব হোসেন<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৫৪৬২৭          |
| ৫       | টার্ম লোন টু ফ্রিডম ফাইটার        | ৭ দিন                      | (১) ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র (২) ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট (৩) হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট (৪) মুক্তিযোদ্ধা হিসেবে প্রমানপত্র (৫) মুক্তিযোদ্ধা ভাতা গ্রহিতা হিসেবে প্রমানপত্র প্রভৃতি। (৬) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রভৃতি।  | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৭% সরল সুদ। সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।          | -এ-  | মোঃ মিজানুর রহমান মজুমদার<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮১৫৮৩ |
| ৬       | এডুকেশন লোন                       | ১৫ দিন                     | (১) ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র (২) সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা/ ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক ইস্যুকৃত আবেদনকারীর নাগরিকত্ব সনদপত্র। (৩) ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট এর কপি। (৪) ছাত্র/ছাত্রী সংশ্লিষ্ট শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের নিয়মিত ছাত্র/ছাত্রী কিনা, সে বিষয়ে শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র। (৫) সংশ্লিষ্ট সেশনে ছাত্র/ছাত্রীর টিউশন ফি, হোস্টেল খরচ ও অন্যান্য আনুষঙ্গিক গ্রহণযোগ্য খরচ সম্পর্কিত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র (৬) এসএসসি ও এইচ এসসি পাসের মূল সনদের সত্যায়িত কপি (৭) ভর্তি সংক্রান্ত কাগজ পত্রের সত্যায়িত কপি (৮) চাকুরীজীবীদের ক্ষেত্রে নিয়োগকর্তার নিকট থেকে ঋণ গ্রহণের বিষয়ে অনাপত্তি সনদ নিতে হবে। (৯) সংশ্লিষ্ট বিশ্ববিদ্যালয় থেকে বেসরকারী মেডিকেল কলেজ এর এবং বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরী কমিশন থেকে বেসরকারী বিশ্ববিদ্যালয়ের অনুমোদন পত্রের সত্যায়িত কপি দিতে হবে। | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৯% হারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আরোপ ও আদায়যোগ্য। | -এ-  | -এ-  |





## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

### সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২                                | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬  | ৭  | ৮  |
|---------|----------------------------------|----------------------------|--|--|--|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম                        | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)               | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল             |
| ৭       | ফরেন এডুকেশন লোন                 | ১৫ দিন                     | (১) ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র (২) ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট (৩) হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট (৪) পাসপোর্টের কপি (৫) শিক্ষার্থীর এসএসসি ও এইচএসসি পাসের মূল সনদের কপি। (৬) বিদেশস্থ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে ভর্তির অনুমতিসহ আনুসঙ্গিক কাগজপত্র। (৭) ঋণ গ্রহিতার নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের অনাপত্তি সনদ প্রতীতি।   | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৯% হারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আরোপ ও আদায়যোগ্য।        | মোঃ মাহতাব হোসেন<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>জেনারেল এ্যাভালুয়েস ডিভিশন<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮০৪৮৩,<br>০১৭১৩-২৮৯৪৯০<br>ই-মেইলঃ<br>dgmgrad@sonalibank.com.bd | মোঃ মিজানুর রহমান মজুমদার<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮১৫৮৩ |
| ৮       | প্রবাসি কর্মসংস্থান ঋণ           | ১৫ দিন                     | (১) ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র (২) ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট (৩) হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট (৪) পাসপোর্টের কপি (৫) বিদেশে চাকুরীর নিয়োগপত্রের কপি। (৬) নিয়োগপত্রের সঠিকতা সম্পর্কে বাংলাদেশ সরকারের শ্রম ও জনশক্তি এবং প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনপত্রের কপি। (৭) শ্রম ও জনশক্তি এবং প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয় কর্তৃক আবেদনকারীর অনুকূলে ইস্যুকৃত বিদেশ গমনের কমিশন/সার্ভিস চার্জের বিবরণ সম্বলিত প্রত্যয়ন পত্র প্রতীতি। | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৯% সরল সুদ।<br>সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।              | -এ-  | -এ-  |
| ৯       | পার্সোনাল লোন                    | ৭ দিন                      | ১) ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র (২) ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট (৩) হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট (৪) TIN সার্টিফিকেট ও ট্যাক্স পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র প্রতীতি। (৫) নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়নপত্র। (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।   | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৯% ত্রৈমাসিক চক্রবৃদ্ধি।<br>সমান মাসিক কিস্তি (EMI)। | -এ-  | -এ-  |
| ১০      | সিকিউরিড ওভার ড্রাফট/ওভার ড্রাফট | ১ মাস*                     | ১) ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র (২) ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট (৩) হালনাগাদ সিআইবি রিপোর্ট (৪) লেটার অব গ্যারান্টি (৫) পার্টিকুলার্স অব গ্যারান্টার (৬) অঙ্গীকারনামা প্রতীতি।   | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৯% হারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আরোপ ও আদায়যোগ্য।        | -এ-  | -এ-  |

\* প্রধান কার্যালয় পর্যায়ে বৃহৎ ওভার ড্রাফট ঋণ নিষ্পত্তির সময় ০১ মাস।

শাখা পর্যায়ে সিকিউরিড ওভার ড্রাফট ঋণ নিষ্পত্তির সময় ০১ দিন এবং বিশেষ ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৭ দিন।





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২   | ৩                          | ৪   | ৫  | ৬  | ৭  | ৮  |
|---------|---|----------------------------|---|--|--|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)   | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল            |
| ১১।     | সরকারি কর্মচারীদের জন্য ব্যাংকিং ব্যবস্থার মাধ্যমে গৃহ নির্মাণ ঋণ।<br><br>(বাড়ি নির্মাণ) | ১ মাস                      | <b>বাড়ি নির্মাণঃ</b><br><b>প্রাইভেট প্লটের ক্ষেত্রে :</b> (১) জমির মূল মালিকানা দলিল (২) এস.এ. /আর.এস. রেকর্ডিয় মালিক থেকে মালিকানা স্বত্বের প্রয়োজনীয় ধারাবাহিক দলিল (৩) সি.এস, এস.এ, আর.এস, বি.এস ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সিটি জরিপ খতিয়ানের জাবেদা নকশা (৪) জেলা/সাব রেজিস্ট্রী অফিস কর্তৃক ইস্যুকৃত ১২ (বার) বছরের নির্দায় সনদ (এন.ই.সি)।<br><b>সরকারী প্লটের ক্ষেত্রে :</b> (১) প্লটের বরাদ্দ পত্র (২) দখলহস্তান্তর পত্র (৩) মূল লীজ দলিল ও বায়া দলিল (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৪) লীজ দাতা প্রতিষ্ঠান হতে বন্ধক অনুমতি পত্র।<br><br><b>অন্যান্য কাগজপত্র :</b> (১) নামজারী খতিয়ানের জাবেদা নকশা, ডি.সি.আর, হাল সনের খাজনা রশিদ (২) অনুমোদন পত্রসহ অনুমোদিত নকশা (৩) প্লটের সয়েল টেষ্ট রিপোর্ট (৪) ইমারতের কাঠামো নকশা ও ভারবহন সনদ (৬ ছয়) তলা পর্যন্ত ভবনের ক্ষেত্রে কর্পোরেশনের নির্ধারিত ছক মোতাবেক কমপক্ষে ৫ বছরের এবং ৭ (সাত) ও তদুর্ধ্ব তলা ভবনের ক্ষেত্রে ১০ বছরের নির্মাণ ও ডিজাইন অভিজ্ঞতা সম্পন্ন গ্রাজুয়েট সিভিল ইঞ্জিনিয়ার/প্রকৌশল পরামর্শদাতা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত ভারবহন সনদ, সনদ প্রধানকারী প্রকৌশলীকে অবশ্যই ইনস্টিটিউশন অফ ইঞ্জিনিয়ার্স বাংলাদেশ এর সদস্য হতে হবে);<br><br>(ক) ফ্ল্যাট বন্টনের রেজিস্ট্রিকৃত শরিকানা চুক্তিপত্র দলিল (গ্রুপ ঋণের ক্ষেত্রে) (খ) আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি, বেতন সনদ পত্র, সত্যায়িত ছবি ও স্বাক্ষর;<br><br>নকশা মোতাবেক বাড়ী নির্মাণ ও অন্য কোন ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ নাই মর্মে স্ট্যাম্প পেপারে ঘোষণাপত্র। | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৯% সরল সুদ।<br>সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।<br><br>(৪% ঋণ গ্রহীতা কর্তৃক প্রদেয় এবং ৫% সরকারি ভর্তুকী প্রদান) | মোঃ মাহতাব হোসেন<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>জেনারেল এ্যাভালুয়েস ডিভিশন<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮০৪৮৩, ০১৭১৩-২৮৯৪৯০<br>ই-মেইলঃ<br>dgm gad@sonalibank.com.bd | মোঃ মিজানুর রহমান মজুমদার<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮১৫৮৩ |







সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২   | ৩                             | ৪  | ৫   | ৬  | ৭   | ৮  |
|---------|---|-------------------------------|--|---|--|---|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদানে<br>সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র/<br>আবেদনফরম<br>প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি<br>(যদি থাকে)   | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার<br>পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার<br>কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম<br>নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ<br>অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল       |
| ১২।     | সরকারি<br>কর্মচারীদের জন্য<br>ব্যাংকিং ব্যবস্থার<br>মাধ্যমে গৃহ<br>নির্মাণ ঋণ।<br><br>(ফ্ল্যাট ক্রয়) | ১ মাস                         | <p><b>ফ্ল্যাট ক্রয়ঃ</b><br/>প্রাইভেট পুটের ক্ষেত্রে : (১) জমির মূল মালিকানা দলিল (২) এস.এ./আর.এস. রেকর্ডিং মালিক<br/>থেকে মালিকানা স্বত্বের প্রয়োজনীয় ধারাবাহিক দলিল (৩) সি.এস, এস.এ, আর.এস, বি.এস ও<br/>প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সিটি জরিপ খতিয়ানের জাবেদা নকল (৪) জেলা/সাব রেজিস্ট্রী অফিস কর্তৃক ইস্যুকৃত<br/>১২ (বার) বছরের নির্দায় সনদ (এন.ই.সি) (৫) ফ্ল্যাটের মালিকানা দলিল (বন্ধক প্রদানের পূর্বে)।</p> <p>সরকারি/সীজ প্রাপ্ত পুটের ক্ষেত্রে : (১) পুটের বরাদ্দ পত্রে ফটোকপি (২) দখল হস্তান্তর পত্রের<br/>ফটোকপি (৩) মূল সীজ দলিল ও বায়া দলিলের ফটোকপি (৪) সীজ দাতা প্রতিষ্ঠান হতে বন্ধক<br/>অনুমতি পত্র (৫) ফ্ল্যাটের বরাদ্দপত্র (৬) ফ্ল্যাটের মালিকানা দলিল (বন্ধক প্রদানের পূর্বে)।</p> <p>অন্যান্য কাগজপত্র : (১) নামজারী খতিয়ানের জাবেদা নকল, ডি.সি.আর, হাল সনের খাজনা রশিদ<br/>(২) জমির মালিক কর্তৃক ডেভেলপারকে প্রদত্ত রেজিস্ট্রিকৃত আম মোস্তার নামা দলিল (৩) জমির<br/>মালিক এবং ডেভেলপার এর সাথে রেজিস্ট্রিকৃত ফ্ল্যাট বন্টনের চুক্তিপত্র (৪) অনুমোদন পত্রসহ<br/>অনুমোদিত নকশার ফটোকপি (৫) পুটের সয়েল টেষ্ট রিপোর্ট এর ফটোকপি (৬) ইয়ারভের কাঠামো<br/>নকশার ফটোকপি ও ভারবহন সনদ (৬ ছয়) তলা পর্যন্ত ভবনের ক্ষেত্রে কর্পোরেশনের নির্ধারিত ছক<br/>মোতাবেক কমপক্ষে ৫ বছরের এবং ৭ (সাত) ও তদুর্ধ্ব তলা ভবনের ক্ষেত্রে ১০ বছরের নির্মাণ ও<br/>ডিজাইন অভিজ্ঞতা সম্পন্ন গ্রাজুয়েট সিভিল ইঞ্জিনিয়ার/প্রকৌশল পরামর্শদাতা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত<br/>ভারবহন সনদ, সনদ প্রধানকারী প্রকৌশলীকে অবশ্যই ইনস্টিটিউশন অফ ইঞ্জিনিয়ার্স বাংলাদেশ এর<br/>সদস্য হতে হবে);</p> <p>(ক) ডেভেলপার কোম্পানীর সংঘ স্বাক, সংঘবিধি ও রিহ্যাব এর নিবন্ধন সনদ এর সত্যায়িত<br/>ফটোকপি (খ) ডিজাইন মোতাবেক কাজ করার ব্যাপারে ডেভেলপার প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত<br/>আন্ডারটেকিং (গ) অন্য কোন ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ নাই মর্মে ডেভেলপার কর্তৃক স্ট্যাম্প<br/>পেপারে ঘোষণাপত্র;</p> <p>আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি, বেতন সনদ পত্র, সত্যায়িত ছবি ও স্বাক্ষর।</p> | সংশ্লিষ্ট শাখা  | ৯% সরল সুদ।<br>সমান মাসিক কিস্তি<br>(EMI)।<br><br>(৪% ঋণ গ্রহীতা<br>কর্তৃক প্রদেয় এবং<br>৫% সরকারি<br>ভর্তুকী প্রদান) | মোঃ মাহতাব হোসেন<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>জেনারেল এ্যাভেন্যু ডিভিশন<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮০৪৮৩, ০১৭১৩-<br>২৮৯৪৯০<br>ই-মেইলঃ<br>dgmga@sonalibank.com.bd | মোঃ মিজানুর রহমান মজুমদার<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮১৫৮৩ |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২  | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬   | ৭   | ৮  |
|---------|--|----------------------------|--|--|---|---|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)  | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল             |
| ১৩।     | পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয় ও বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশনের শিক্ষক/কর্মচারীদের জন্য ব্যাংকিং ব্যবস্থার মাধ্যমে গৃহ নির্মাণ ঋণ।<br><br>(বাড়ি নির্মাণ) | ১ মাস                      | <p><u>বাড়ি নির্মাণঃ</u></p> <p><u>প্রাইভেট পুটের ক্ষেত্রে :</u> (১) জমির মূল মালিকানা দলিল (২) এস.এ. /আর.এস. রেকর্ডিয় মালিক থেকে মালিকানা স্বত্বের প্রয়োজনীয় ধারাবাহিক দলিল (৩) সি.এস, এস.এ, আর.এস, বি.এস ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সিটি জরিপ খতিয়ানের জাবেদা নকল (৪) জেলা/সাব রেজিস্ট্রী অফিস কর্তৃক ইস্যুকৃত ১২ (বার) বছরের নির্দায় সনদ (এন.ই.সি)।</p> <p><u>সরকারী পুটের ক্ষেত্রে :</u> (১) পুটের বরাদ্দ পত্র (২) দখলহস্তান্তর পত্র (৩) মূল লীজ দলিল ও বায়া দলিল (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৪) লীজ দাতা প্রতিষ্ঠান হতে বন্ধক অনুমতি পত্র।</p> <p><u>অন্যান্য কাগজপত্র :</u> (১) নামজারী খতিয়ানের জাবেদা নকল, ডি.সি.আর, হাল সনের খাজনা রশিদ (২) অনুমোদন পত্রসহ অনুমোদিত নকশা (৩) পুটের সয়েল টেষ্ট রিপোর্ট (৪) ইমারতের কাঠামো নকশা ও ভারবহন সনদ {৬ (ছয়) তলা পর্যন্ত ভবনের ক্ষেত্রে কর্পোরেশনের নির্ধারিত ছক মোতাবেক কমপক্ষে ৫ বছরের এবং ৭ (সাত) ও তদূর্ধ্ব তলা ভবনের ক্ষেত্রে ১০ বছরের নির্মাণ ও ডিজাইন অভিজ্ঞতা সম্পন্ন এঞ্জিনিয়ার/প্রকৌশল পরামর্শদাতা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত ভারবহন সনদ, সনদ প্রধানকারী প্রকৌশলীকে অবশ্যই ইনস্টিটিউশন অফ ইঞ্জিনিয়ার্স বাংলাদেশ এর সদস্য হতে হবে};</p> <p>(ক) ফ্ল্যাট বন্টনের রেজিস্ট্রিকৃত শরিকানা চুক্তিপত্র দলিল (গ্রুপ ঋণের ক্ষেত্রে) (খ) আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি, বেতন সনদ পত্র, সত্যায়িত ছবি ও স্বাক্ষর;</p> <p>নকশা মোতাবেক বাড়ী নির্মাণ ও অন্য কোন ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ নাই মর্মে স্ট্যাম্প পেপারে ঘোষণাপত্র।</p> | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৯% সরল সুদ।<br>সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।<br><br>(৪% ঋণ গ্রহীতা কর্তৃক প্রদেয় এবং ৫% সরকারি তরুঁকী প্রদান) | মোঃ মাহতাব হোসেন<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>জেনারেল এ্যাভেন্যু ডিভিশন<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮০৪৮৩, ০১৭১৩-<br>২৮৯৪৯০<br>ই-মেইলঃ<br>dgmga@sonalibank.com.bd | মোঃ মিজানুর রহমান মজুমদার<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮১৫৮৩ |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২  | ৩                          | ৪   | ৫  | ৬  | ৭   | ৮  |
|---------|--|----------------------------|---|--|--|---|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)   | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল             |
| ১৪।     | পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয় ও বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশনের শিক্ষক/কর্মচারীদের জন্য ব্যাংকিং ব্যবস্থার মাধ্যমে গৃহ নির্মাণ ঋণ।<br><br>(ফ্ল্যাট ক্রয়) | ১ মাস                      | <p><b>ফ্ল্যাট ক্রয়ঃ</b></p> <p><b>প্রাইভেট পুটের ক্ষেত্রে :</b> (১) জমির মূল মালিকানা দলিল (২) এস.এ./আর.এস. রেকর্ডিয় মালিক থেকে মালিকানা স্বত্বের প্রয়োজনীয় ধারাবাহিক দলিল (৩) সি.এস, এস.এ, আর.এস, বি.এস ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সিটি জরিপ খতিয়ানের জাবেদা নকল (৪) জেলা/সাব রেজিস্ট্রী অফিস কর্তৃক ইস্যুকৃত ১২ (বার) বছরের নির্দায় সনদ (এন.ই.সি) (৫) ফ্ল্যাটের মালিকানা দলিল (বন্ধক প্রদানের পূর্বে)।</p> <p><b>সরকারি/লীজ প্রাপ্ত পুটের ক্ষেত্রে :</b> (১) পুটের বরাদ্দ পত্রে ফটোকপি (২) দখল হস্তান্তর পত্রের ফটোকপি (৩) মূল লীজ দলিল ও বায়া দলিলের ফটোকপি (৪) লীজ দাতা প্রতিষ্ঠান হতে বন্ধক অনুমতি পত্র (৫) ফ্ল্যাটের বরাদ্দপত্র (৬) ফ্ল্যাটের মালিকানা দলিল (বন্ধক প্রদানের পূর্বে)।</p> <p><b>অন্যান্য কাগজপত্র :</b> (১) নামজারী খতিয়ানের জাবেদা নকল, ডি.সি.আর, হাল সনের খাজনা রশিদ (২) জমির মালিক কর্তৃক ডেভেলপারকে প্রদত্ত রেজিস্ট্রিকৃত আম মোজার নামা দলিল (৩) জমির মালিক এবং ডেভেলপার এর সাথে রেজিস্ট্রিকৃত ফ্ল্যাট বন্টনের চুক্তিপত্র (৪) অনুমোদন পরসহ অনুমোদিত নকশার ফটোকপি (৫) পুটের সয়েল টেষ্ট রিপোর্ট এর ফটোকপি (৬) ইমারতের কাঠামো নকশার ফটোকপি ও ভারবহন সনদ (৬ ছয়) তলা পর্যন্ত ভবনের ক্ষেত্রে কর্পোরেশনের নির্ধারিত ছক মোতাবেক কমপক্ষে ৫ বছরের এবং ৭ (সাত) ও তদুর্ধ্ব তলা ভবনের ক্ষেত্রে ১০ বছরের নির্মাণ ও ডিজাইন অভিজ্ঞতা সম্পন্ন প্রাজুয়েট সিভিল ইঞ্জিনিয়ার/প্রকৌশল পরামর্শদাতা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত ভারবহন সনদ, সনদ প্রধানকারী প্রকৌশলীকে অবশ্যই ইনস্টিটিউশন অফ ইঞ্জিনিয়ার্স বাংলাদেশ এর সদস্য হতে হবে);</p> <p>(ক) ডেভেলপার কোম্পানীর সংঘ স্বাক্ষর, সংঘবিধি ও রিহ্যাব এর নিবন্ধন সনদ এর সত্যায়িত ফটোকপি (খ) ডিজাইন মোতাবেক কাজ করার ব্যাপারে ডেভেলপার প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত আন্ডারটেকিং (গ) অন্য কোন ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ নাই মর্মে ডেভেলপার কর্তৃক স্ট্যাম্প পেপারে ঘোষণাপত্র;</p> <p>আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি, বেতন সনদ পত্র, সত্যায়িত ছবি ও স্বাক্ষর।</p> | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৯% সরল সুদ।<br>সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।<br><br>(৪% ঋণ গ্রহীতা কর্তৃক প্রদেয় এবং ৫% সরকারি ভর্তুকী প্রদান) | মোঃ মাহতাব হোসেন<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>জেনারেল এ্যাভেন্যু ডিভিশন<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮০৪৮৩,<br>০১৭১৩-২৮৯৪৯০<br>ই-মেইলঃ<br>dgmga@sonalibank.com.bd | মোঃ মিজানুর রহমান মজুমদার<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮১৫৮৩ |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২   | ৩                             | ৪   | ৫  | ৬  | ৭  | ৮  |
|---------|---|-------------------------------|---|--|--|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদানে<br>সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র/<br>আবেদনক্রম<br>প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি<br>(যদি থাকে)   | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার<br>পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার<br>কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম<br>নম্বর, জেলা/ উপজেলার<br>কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন<br>ও ইমেইল        |
| ১৫।     | সুপ্রীমকোর্টের<br>মাননীয়<br>বিচারপতিগণের<br>জন্য ব্যাংকিং<br>ব্যবস্থার মাধ্যমে<br>গৃহ নির্মাণ ঋণ।<br><br>(বাড়ি নির্মাণ) | ১ মাস                         | <p><b>বাড়ি নির্মাণঃ</b></p> <p><b>প্রাইভেট পুটের ক্ষেত্রে :</b> (১) জমির মূল মালিকানা দলিল (২) এস.এ. /আর.এস.<br/>রেকর্ডিয় মালিক থেকে মালিকানা স্বত্বের প্রয়োজনীয় ধারাবাহিক দলিল (৩) সি.এস,<br/>এস.এ, আর.এস, বি.এস ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সিটি জরিপ খতিয়ানের জাবেদা নকশা (৪)<br/>জেলা/সাব রেজিস্ট্রী অফিস কর্তৃক ইস্যুকৃত ১২ (বার) বছরের নির্দায় সনদ (এন.ই.সি)।</p> <p><b>সরকারী পুটের ক্ষেত্রে :</b> (১) পুটের বরাদ্দ পত্র (২) দখলহস্তান্তর পত্র (৩) মূল লীজ<br/>দলিল ও বায়া দলিল (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৪) লীজ দাতা প্রতিষ্ঠান হতে বন্ধক অনুমতি<br/>পত্র।</p> <p><b>অন্যান্য কাগজপত্র :</b> (১) নামজারী খতিয়ানের জাবেদা নকশা, ডি.সি.আর, হাল সনের<br/>খাজনা রশিদ (২) অনুমোদন পত্রসহ অনুমোদিত নকশা (৩) পুটের সয়েল টেষ্ট রিপোর্ট<br/>(৪) ইয়ারতের কাঠামো নকশা ও ভারবহন সনদ (৬ ছয়) তলা পর্যন্ত ভবনের ক্ষেত্রে<br/>কর্পোরেশনের নির্ধারিত ছক মোতাবেক কমপক্ষে ৫ বছরের এবং ৭ (সাত) ও তদূর্ধ্ব তলা<br/>ভবনের ক্ষেত্রে ১০ বছরের নির্মাণ ও ডিজাইন অভিজ্ঞতা সম্পন্ন গ্রাজুয়েট সিভিল<br/>ইঞ্জিনিয়ার/প্রকৌশল পরামর্শদাতা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত ভারবহন সনদ, সনদ প্রধানকারী<br/>প্রকৌশলীকে অবশ্যই ইনস্টিটিউশন অফ ইঞ্জিনিয়ার্স বাংলাদেশ এর সদস্য হতে হবে);</p> <p>(ক) ফ্ল্যাট বস্টনের রেজিস্ট্রিকৃত শরিকানা চুক্তিপত্র দলিল (গ্রুপ ঋণের ক্ষেত্রে) (খ)<br/>আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি, বেতন সনদ পত্র, সত্যায়িত ছবি ও<br/>স্বাক্ষর;</p> <p>নকশা মোতাবেক বাড়ী নির্মাণ ও অন্য কোন ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ নাই মর্মে<br/>স্ট্যাম্প পেপারে ঘোষণাপত্র।</p> | সংশ্লিষ্ট শাখা   | ৯% সরল সুদ।<br>সমান মাসিক কিস্তি<br>(EMI)।<br><br>(৪% ঋণ গ্রহীতা<br>কর্তৃক প্রদেয় এবং<br>৫% সরকারি<br>ভর্তুকী প্রদান) | মোঃ মাহতাব হোসেন<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>জেনারেল এ্যাডভান্স ডিভিশন<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮০৪৮৩, ০১৭১৩-<br>২৮৯৪৯০<br>ই-মেইলঃ<br>dgmga@sonalibank.com.bd | মোঃ মিজানুর রহমান মজুমদার<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br><br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮১৫৮৩ |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২  | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬  | ৭  | ৮  |
|---------|--|----------------------------|--|--|--|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)   | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল             |
| ১৬।     | সুপ্রীমকোর্টের মাননীয় বিচারপতিগণের জন্য ব্যাংকিং ব্যবস্থার মাধ্যমে গৃহ নির্মাণ ঋণ।<br><br>(ফ্ল্যাট ক্রয়) | ১ মাস                      | <p><b>ফ্ল্যাট ক্রয়ঃ</b><br/>প্রাইভেট পুটের ক্ষেত্রে : (১) জমির মূল মালিকানা দলিল (২) এস.এ./আর.এস. রেকর্ডের মালিক থেকে মালিকানা স্বত্বের প্রয়োজনীয় ধারাবাহিক দলিল (৩) সি.এস, এস.এ, আর.এস, বি.এস ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সিটি জরিপ খতিয়ানের জাবেদা নকল (৪) জেলা/সাব রেজিস্ট্রী অফিস কর্তৃক ইস্যুকৃত ১২ (বার) বছরের নির্দায় সনদ (এন.ই.সি) (৫) ফ্ল্যাটের মালিকানা দলিল (বন্ধক প্রদানের পূর্বে)।</p> <p>সরকারি/শীজ প্রাপ্ত পুটের ক্ষেত্রে : (১) পুটের বরাদ্দ পত্রে ফটোকপি (২) দখল হস্তান্তর পত্রের ফটোকপি (৩) মূল শীজ দলিল ও বায়া দলিলের ফটোকপি (৪) শীজ দাতা প্রতিষ্ঠান হতে বন্ধক অনুমতি পত্র (৫) ফ্ল্যাটের বরাদ্দপত্র (৬) ফ্ল্যাটের মালিকানা দলিল (বন্ধক প্রদানের পূর্বে)।</p> <p>অন্যান্য কাগজপত্র : (১) নামজারী খতিয়ানের জাবেদা নকল, ডি.সি.আর, হাল সনের খাজনা রশিদ (২) জমির মালিক কর্তৃক ডেভেলপারকে প্রদত্ত রেজিস্ট্রিকৃত আম মোজার নামা দলিল (৩) জমির মালিক এবং ডেভেলপার এর সাথে রেজিস্ট্রিকৃত ফ্ল্যাট বন্টনের চুক্তিপত্র (৪) অনুমোদন পত্রসহ অনুমোদিত নকশার ফটোকপি (৫) পুটের সয়েল টেস্ট রিপোর্ট এর ফটোকপি (৬) ইমারতের কাঠামো নকশার ফটোকপি ও ভারবহন সনদ (৬ (ছয়) তলা পর্যন্ত ভবনের ক্ষেত্রে কর্পোরেশনের নির্ধারিত ছক মোতাবেক কমপক্ষে ৫ বছরের এবং ৭ (সাত) ও তদূর্ধ্ব তলা ভবনের ক্ষেত্রে ১০ বছরের নির্মাণ ও ডিজাইন অভিজ্ঞতা সম্পন্ন গ্রাজুয়েট সিভিল ইঞ্জিনিয়ার/প্রকৌশল পরামর্শদাতা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত ভারবহন সনদ, সনদ প্রধানকারী প্রকৌশলীকে অবশ্যই ইনস্টিটিউশন অফ ইঞ্জিনিয়ার্স বাংলাদেশ এর সদস্য হতে হবে);</p> <p>(ক) ডেভেলপার কোম্পানীর সংঘ স্বাক্ষর, সংঘবিধি ও রিহ্যাব এর নিবন্ধন সনদ এর সত্যায়িত ফটোকপি<br/>(খ) ডিজাইন মোতাবেক কাজ করার ব্যাপারে ডেভেলপার প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত আন্ডারটেকিং<br/>(গ) অন্য কোন ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ নাই মর্মে ডেভেলপার কর্তৃক স্ট্যাম্প পেপারে ঘোষণাপত্র;<br/>আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি, বেতন সনদ পত্র, সত্যায়িত ছবি ও স্বাক্ষর।</p> | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৯% সরল সুদ।<br>সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।<br><br>(৪% ঋণ গ্রহীতা কর্তৃক প্রদেয় এবং ৫% সরকারি ভর্তুকী প্রদান) | মোঃ মাহতাব হোসেন<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>জেনারেল এ্যাভালুয়েস ডিভিশন<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮০৪৮৩, ০১৭১৩-<br>২৮৯৪৯০<br>ই-মেইলঃ<br>dgmga@sonalibank.com.bd | মোঃ মিজানুর রহমান মজুমদার<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮১৫৮৩ |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২   | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬  | ৭   | ৮  |
|---------|---|----------------------------|--|--|--|---|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)   | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল             |
| ১৭।     | বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের কর্মচারীদের জন্য ব্যাংকিং ব্যবস্থার মাধ্যমে গৃহ নির্মাণ ঋণ।<br><br>(বাড়ি নির্মাণ) | ১ মাস                      | <b>বাড়ি নির্মাণঃ</b><br><b>প্রাইভেট পুটের ক্ষেত্রে :</b> (১) জমির মূল মালিকানা দলিল (২) এস.এ. /আর.এস. রেকর্ডিয় মালিক থেকে মালিকানা স্বত্বের প্রয়োজনীয় ধারাবাহিক দলিল (৩) সি.এস, এস.এ, আর.এস, বি.এস ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সিটি জরিপ খতিয়ানের জাবেদা নকল (৪) জেলা/সাব রেজিস্ট্রী অফিস কর্তৃক ইস্যুকৃত ১২ (বার) বছরের নির্দায় সনদ (এন.ই.সি)।<br><b>সরকারী পুটের ক্ষেত্রে :</b> (১) পুটের বরাদ্দ পত্র (২) দখলহস্তান্তর পত্র (৩) মূল লীজ দলিল ও বায়া দলিল (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৪) লীজ দাতা প্রতিষ্ঠান হতে বন্ধক অনুমতি পত্র।<br><b>অন্যান্য কাগজপত্র :</b> (১) নামজারী খতিয়ানের জাবেদা নকল, ডি.সি.আর, হাল সনের খাজনা রশিদ (২) অনুমোদন পত্রসহ অনুমোদিত নকশা (৩) পুটের সয়েল টেষ্ট রিপোর্ট (৪) ইমারতের কাঠামো নকশা ও ভারবহন সনদ {৬ (ছয়) তলা পর্যন্ত ভবনের ক্ষেত্রে কর্পোরেশনের নির্ধারিত ছক মোতাবেক কমপক্ষে ৫ বছরের এবং ৭ (সাত) ও তদুর্ধ্ব তলা ভবনের ক্ষেত্রে ১০ বছরের নির্মাণ ও ডিজাইন অভিজ্ঞতা সম্পন্ন গ্রাজুয়েট সিভিল ইঞ্জিনিয়ার/প্রকৌশল পরামর্শদাতা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত ভারবহন সনদ, সনদ প্রধানকারী প্রকৌশলীকে অবশ্যই ইনস্টিটিউশন অফ ইঞ্জিনিয়ার্স বাংলাদেশ এর সদস্য হতে হবে};<br><b>(ক) ফ্ল্যাট বন্টনের রেজিস্ট্রিকৃত শরিকানা চুক্তিপত্র দলিল (গ্রুপ ঋণের ক্ষেত্রে) (খ) আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি, বেতন সনদ পত্র, সত্যায়িত ছবি ও স্বাক্ষর;</b><br><b>নকশা মোতাবেক বাড়ী নির্মাণ ও অন্য কোন ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ নাই মর্মে স্ট্যাম্প পেপারে ঘোষণাপত্র।</b> | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৯% সরল সুদ।<br>সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।<br><br>(৪% ঋণ গ্রহীতা কর্তৃক প্রদেয় এবং ৫% সরকারি ভর্তুকী প্রদান) | মোঃ মাহতাব হোসেন<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>জেনারেল এ্যাভাসেস ডিভিশন<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮০৪৮৩, ০১৭১৩-<br>২৮৯৪৯০<br>ই-মেইলঃ<br>dgmga@sonalibank.com.bd | মোঃ মিজানুর রহমান মজুমদার<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৮১৫৮৩ |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২   | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬   | ৭   | ৮   |
|---------|---|----------------------------|--|--|---|---|---|
| ক্র. নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)  | একশাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল                |
| ১৮।     | বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের কর্মচারীদের জন্য ব্যাংকিং ব্যবস্থার মাধ্যমে গৃহ নির্মাণ ঋণ।<br><br>(ফ্ল্যাট ক্রয়) | ১ মাস                      | <p><b>ফ্ল্যাট ক্রয়ঃ</b><br/><b>প্রাইভেট পুটের ক্ষেত্রে :</b> (১) জমির মূল মালিকানা দলিল (২) এস.এ./আর.এস. রেকর্ডিং মালিক থেকে মালিকানা স্বত্বের প্রয়োজনীয় ধারাবাহিক দলিল (৩) সি.এস, এস.এ, আর.এস, বি.এস ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সিটি জরিপ খতিয়ানের জাবেদা নকল (৪) জেলা/সাব রেজিস্ট্রী অফিস কর্তৃক ইস্যুকৃত ১২ (বার) বছরের নির্দায় সনদ (এন.ই.সি) (৫) ফ্ল্যাটের মালিকানা দলিল (বন্ধক প্রদানের পূর্বে)।</p> <p><b>সরকারি/সীজ প্রাপ্ত পুটের ক্ষেত্রে :</b> (১) পুটের বরাদ্দ পত্রের ফটোকপি (২) দখল হস্তান্তর পত্রের ফটোকপি (৩) মূল সীজ দলিল ও বায়া দলিলের ফটোকপি (৪) সীজ দাতা প্রতিষ্ঠান হতে বন্ধক অনুমতি পত্র (৫) ফ্ল্যাটের বরাদ্দপত্র (৬) ফ্ল্যাটের মালিকানা দলিল (বন্ধক প্রদানের পূর্বে)।</p> <p><b>অন্যান্য কাগজপত্র :</b> (১) নামজারী খতিয়ানের জাবেদা নকল, ডি.সি.আর, হাল সনের খাজনা রশিদ (২) জমির মালিক কর্তৃক ডেভেলপারকে প্রদত্ত রেজিস্ট্রিকৃত আম মোক্তার নামা দলিল (৩) জমির মালিক এবং ডেভেলপার এর সাথে রেজিস্ট্রিকৃত ফ্ল্যাট বন্টনের চুক্তিপত্র (৪) অনুমোদন পত্রসহ অনুমোদিত নকশার ফটোকপি (৫) পুটের সয়েল টেষ্ট রিপোর্ট এর ফটোকপি (৬) ইমারতের কাঠামো নকশার ফটোকপি ও ভারবহন সনদ (৬ ছয়) তলা পর্যন্ত ভবনের ক্ষেত্রে কর্পোরেশনের নির্ধারিত ছক মোতাবেক কমপক্ষে ৫ বছরের এবং ৭ (সাত) ও তদুর্ধ্ব তলা ভবনের ক্ষেত্রে ১০ বছরের নির্মাণ ও ডিজাইন অভিজ্ঞতা সম্পন্ন গ্রাজুয়েট সিভিল ইঞ্জিনিয়ার/প্রকৌশল পরামর্শদাতা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত ভারবহন সনদ, সনদ প্রধানকারী প্রকৌশলীকে অবশ্যই ইনস্টিটিউশন অফ ইঞ্জিনিয়ার্স বাংলাদেশ এর সদস্য হতে হবে);</p> <p>(ক) ডেভেলপার কোম্পানীর সংঘ স্বাক্ষর, সংঘবিধি ও রিহ্যাব এর নিবন্ধন সনদ এর সত্যায়িত ফটোকপি (খ) ডিজাইন মোতাবেক কাজ করার ব্যাপারে ডেভেলপার প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত আন্ডারটেকিং</p> <p>(গ) অন্য কোন ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণ নাই মর্মে ডেভেলপার কর্তৃক স্ট্যাম্প পেপারে ঘোষণাপত্র; আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি, বেতন সনদ পত্র, সত্যায়িত ছবি ও স্বাক্ষর।</p> | সংশ্লিষ্ট শাখা                               | ৯% সরল সুদ। সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।<br><br>(৪% ঋণ গ্রহীতা কর্তৃক প্রদেয় এবং ৫% সরকারি ভর্তুকী প্রদান) | মোঃ মাহতাব হোসেন<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>জেনারেল এ্যাভান্সেস ডিভিশন<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৩৮০৪৮৩, ০১৭১৩-২৮৯৪৯০<br>ই-মেইলঃ<br>dgmga@sonalibank.com.bd | মোঃ মিজানুর রহমান মঞ্জুমদার<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোনঃ ০২-২২৩৩৩৮১৫৮৩ |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২   | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬                                      | ৭  | ৮  |
|---------|---|----------------------------|--|--|--|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল       |
| ১৯.     | প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় ক্ষুদ্র ও মাঝারী ঋণ (এসএমই) মঞ্জুর ও বিতরণ | ৪৪ কার্যদিবস               | * ঋণগ্রহীতার আবেদন।<br>* সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ।<br>* ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ।<br>* যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র। | স্মল এন্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ ডিভিশন (এসএমই), প্রঃ কাঃ ঢাকা/প্রিন্সিপাল অফিস/ আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা           | প্রচলিত সুদ হার                        | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার স্মল এন্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ ডিভিশন(এসএমই)<br>টেলিফোন : ০২-৯৫৬২৯৯২<br>ইমেইল: dgmsme@sonalibank.com.bd              | জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-৯৫৬৭৮১৭<br>মোবাইল : ০১৭৬৯-১১০১৬৮   |
| ২০.     | প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় শিল্প প্রকল্পে অর্থায়ন                    | ৪৪ কার্যদিবস               | * ঋণগ্রহীতার আবেদন।<br>* সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ।<br>* ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ।<br>* যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র।  | ইন্ডাস্ট্রিয়াল প্রজেক্ট ফিন্যান্সিং ডিভিশন (আইপিএফডি), প্রঃ কাঃ, ঢাকা/ প্রিন্সিপাল অফিস/ আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা | প্রচলিত সুদ হার                        | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইন্ডাস্ট্রিয়াল প্রজেক্ট ফাইন্যান্সিং ডিভিশন (আইপিএফডি)<br>টেলিফোনঃ ০২-২২৩৩৮৮৫৬২<br>ইমেইল: dgmipfdl@sonalibank.com.bd | জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৫১৫৪৯<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪৩৩৯৩০ |
| ২১.     | প্রধান কার্যালয়ের ব্যবসায়িক ক্ষমতায় আন্তর্জাতিক বাণিজ্যে অর্থায়ন              | ২২ হতে ৬৬ কার্যদিবস        | * ঋণগ্রহীতার আবেদন।<br>* সংশ্লিষ্ট শাখার প্রস্তাব ও সুপারিশ।<br>* ক্রেডিট কমিটির সুপারিশ।<br>* যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র। | ইন্টারন্যাশনাল ট্রেড ফাইন্যান্স ডিভিশন (আইটিএফডি), প্রঃ কাঃ ঢাকা / প্রিন্সিপাল অফিস/ আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা      | প্রচলিত সুদ হার                        | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ইন্টারন্যাশনাল ট্রেড ফাইন্যান্স ডিভিশন (আইটিএফডি)<br>টেলিফোন : ০২-২২৩৩৯০০০৮<br>ইমেইল: dgmitfd@sonalibank.com.bd       | জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৫৯৪৫<br>মোবাইল : ০১৭০৮-৫২৪৮১০ |







সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

জ) সরকারের পক্ষে প্রদত্ত সেবাসমূহঃ

| ১       | ২  | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬  | ৭  | ৮  |
|---------|--|----------------------------|--|--|--|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনক্রম প্রাপ্তিস্থান                            | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)   | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ০১.     | বাংলাদেশ ব্যাংকের এজেন্ট হিসেবে ট্রেজারী কার্যক্রম সম্পাদন-সরকারি লেনদেন, বাংলাদেশ ব্যাংকের ডিডি নগদায়ন   | তাৎক্ষনিক                  | জমার ক্ষেত্রে :<br>সংশ্লিষ্ট চালান কোড ও আবেদনকারীর বিস্তারিত তথ্য সংগ্রহ চালান ফরম টি আর ফরম নং ০৬ (এস আর ৩৭)<br><br>প্রদানের ক্ষেত্রে :<br>সরকারী বিল/চেক/<br>বাংলাদেশ ব্যাংক ডিডি | বর্তমানে ব্যাংকের সকল শাখায় এই কার্যক্রম সম্পাদন করা হচ্ছে।             | বিনামূল্যে।<br><br>* ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে সরকারের সকল খাতের অর্থ যেমন ভ্যাট, ট্যাক্স, আবগারী শুল্ক, সারচার্জ, উৎসে কর ইত্যাদির অর্থ গ্রহণ।<br><br>* সকল প্রকার সরকারি চেক ও বিলের অর্থ পরিশোধ করা হয়। | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>গজ্ঞ একাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৬০<br>মোবাইল : ০১৩০১-৩৫০১৬৭<br>ইমেইলঃ<br>dgmgsd@sonalibank.com.bd | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭৮১৭<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৩<br>ইমেইলঃ<br>m.zaman@sonalibank.com.bd |
| ০২.     | সরকারি পেনশন প্রদান সামরিক/ বেসামরিক   | তাৎক্ষনিক                  | * পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ সম্বলিত সরকারি আদেশ নামা/প্রতিরক্ষা মন্ত্রণালয়ের আদেশ নামা (পেনশন বই)<br>* পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা।                       | ব্যাংক হিসাব খোলার জন্য ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় আবেদন ফরম পাওয়া যায়। | বিনামূল্যে।<br>EFT এর মাধ্যমে জমাকৃত টাকা সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় বা অনলাইনে চেকের মাধ্যমে তাঁর ব্যাংক হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করে থাকেন।   | -এ-  | -এ-  |
| ০৩.     | আধা সরকারী/স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের অবসর প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন প্রদান :<br>(বাংলাদেশ ব্যাংক, বাংলাদেশ পরমাণু শক্তি কমিশন, বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমী, পানি উন্নয়ন বোর্ড, বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমী) | তাৎক্ষনিক                  | *পেনশন গ্রহীতার নামে পেনশন প্রাপ্তির বিবরণ। সম্বলিত সরকারি আদেশ নামা (পেনশন বই)।<br>* পেনশন গ্রহীতার নামে ব্যাংক হিসাব খোলা।   | ব্যাংক হিসাব খোলার জন্য ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় আবেদন ফরম পাওয়া যায়। | বিনা মূল্যে। অনলাইনে জমাকৃত টাকা সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় বা অনলাইনে চেকের মাধ্যমে তাঁর ব্যাংক হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করে থাকেন।  | -এ-  | -এ-  |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২  | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬  | ৭   | ৮  |
|---------|--|----------------------------|--|--|--|---|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান                             | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)   | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  |
| ০৪.     | পিডিবি, ডিপিডিসি, পল্টা বিদ্যুৎ, ডেসকো, তিতাস গ্যাস, ওয়াসা, টেলিফোন বিল গ্রহন   | তাৎক্ষণিক                  | সংশ্লিষ্ট বিল এর কপি সহ বিলের সমপরিমাণ নগদ অর্থ।   | অনুমোদিত শাখা।   | বিনামূল্যে।<br>সেবা গ্রহীতা বিলের অর্থ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় জমা প্রদান করে থাকেন। এছাড়া, অনলাইনে জমা করা যায়।                               | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>গভঃ একাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৬০<br>মোবাইল : ০১৩০১-৩৫০১৬৭<br>ইমেইলঃ<br>dgmgsd@sonalibank.com.bd | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭৮১৭<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৩<br>ইমেইলঃ<br>m.zaman@sonalibank.com.bd |
| ০৫.     | সিটি কর্পোরেশনের বিল/ ট্যাক্স গ্রহণ।   | তাৎক্ষণিক                  | সংশ্লিষ্ট বিল/ট্যাক্সের নির্ধারিত ফরমসহ বিল/ট্যাক্সের এর সমপরিমাণ নগদ অর্থ।                                | অনুমোদিত শাখা।   | বিনামূল্যে।<br>সেবা গ্রহীতা বিল/ট্যাক্সের অর্থ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় জমা প্রদান করে থাকেন।   | -এ-   | -এ-  |
| ০৬.     | মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা  | তাৎক্ষণিক                  | *সম্মানিত ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসই সম্বলিত আদেশনামার বই।<br>*প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ব্যাংক হিসাব খোলা। | ব্যাংক হিসাব খোলার জন্য ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় আবেদন ফরম পাওয়া যায়। | বিনা মূল্যে।<br>অনলাইনে জমাকৃত টাকা সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় বা অনলাইনে চেকের মাধ্যমে তাঁর ব্যাংক হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করে থাকেন  | -এ-   | -এ-  |
| ০৭.     | বয়স্ক ভাতা, বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতা, এসিড দক্ষ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম, অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা, প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি, দলিত/হরিজন/বেদে জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচী, হিজড়া জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচী, চা শ্রমিকদের জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচী, দরিদ্র মা'র জন্য মাতৃত্বকাল ভাতা ইত্যাদি। | তাৎক্ষণিক                  | *ভাতা গ্রহীতার ছবি, স্বাক্ষর/টিপসই সম্বলিত আদেশনামার বই।<br>* প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ব্যাংক হিসাব খোলা।         | ব্যাংক হিসাব খোলার জন্য ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় আবেদন ফরম পাওয়া যায়। | বিনা মূল্যে।<br>অনলাইনে জমাকৃত টাকা সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় বা অনলাইনে চেকের মাধ্যমে তাঁর ব্যাংক হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করে থাকেন। | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>গভঃ একাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৬০<br>মোবাইল : ০১৩০১-৩৫০১৬৭<br>ইমেইলঃ<br>dgmgsd@sonalibank.com.bd | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭৮১৭<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৩<br>ইমেইলঃ<br>m.zaman@sonalibank.com.bd |





## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

### সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২                                   | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬  | ৭  | ৮  |
|---------|-------------------------------------|----------------------------|--|--|--|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম                           | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনক্রম প্রাপ্তিস্থান        | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)   | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ০৮.     | কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের অর্থ প্রদান | তাৎক্ষনিক                  | বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড কর্তৃক উল্লেখিত প্রয়োজনীয় দলিলাদি | বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড এর বিভাগীয় কার্যালয় | বিনা মূল্যে।<br>সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ/ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে প্রদান করা হয়।                    | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>গভঃ একাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৬০<br>মোবাইল : ০১৩০১-৩৫০১৬৭<br>ইমেইলঃ<br>dgmgasd@sonalibank.com.bd | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭৮১৭<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৩<br>ইমেইল:<br>m.zaman@sonalibank.com.bd |
| ০৯.     | ভূমি উন্নয়ন কর সংগ্রহ              | তাৎক্ষনিক                  |  | অনুমোদিত শাখা  | বিনা মূল্যে।<br>সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা জমা করে থাকেন।                                       | -এ-  | -এ-  |
| ১০.     | ট্রাভেল ট্যাক্স সংগ্রহ              | তাৎক্ষনিক                  | পাসপোর্ট এর ফটোকপি।  | অনুমোদিত শাখা  | বিনা মূল্যে।<br>সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা জমা করে থাকেন এছাড়া অনলাইনের মাধ্যমেও জমা করা যায়। | -এ-  | -এ-  |
| ১১.     | লটারী টিকেট বিক্রি                  | তাৎক্ষনিক                  | বিভিন্ন সংস্থা /অধিদপ্তরের পক্ষে লটারী টিকেট বিক্রি করা হয়।       | সকল শাখা   | বিনা মূল্যে।<br>সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকার বিনিময়ে লটারী টিকেট ক্রয় করে থাকেন।               | -এ-  | -এ-  |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২                          | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬   | ৭  | ৮  |
|---------|----------------------------|----------------------------|--|--|---|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম                  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান                 | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)  | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ১২.     | হজ্জ ডিপোজিট সংগ্রহ        | তাৎক্ষনিক                  | ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক সরবরাহকৃত নির্ধারিত ফরম।                        | ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় এর ওয়েবসাইট এবং সংশ্লিষ্ট ডিসি অফিস | বিনা মূল্যে।<br>বিনা মূল্যে। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা জমা করে থাকেন। | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>গভঃ একাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৬০<br>মোবাইল : ০১৩০১-৩৫০১৬৭<br>ইমেইলঃ<br>dgmgsd@sonalibank..com.bd | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭৮১৭<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৩<br>ইমেইলঃ<br>m.zaman@sonalibank.com.bd |
| ১৩.     | যাকাত ফান্ড সংগ্রহ         | তাৎক্ষনিক                  | সরকারী যাকাত ফান্ড শিরোনামে নির্ধারিত একাউন্ট নম্বরে যাকাতের অর্থ জমা করা হয়। | সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের সকল শাখা                             | বিনা মূল্যে।<br>সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা জমা করে থাকেন।              | -এ-  | -এ-  |
| ১৪.     | লোকাল গভঃ সাপোর্ট প্রজেক্ট | তাৎক্ষনিক                  | ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান, একজন মহিলা সদস্য ও সচিব কর্তৃক স্বাক্ষরিত চেক।      | অনুমোদিত শাখা  | বিনা মূল্যে।<br>সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা উত্তোলন করে থাকেন।          | -এ-  | -এ-  |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২                               | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬   | ৭  | ৮  |
|---------|---------------------------------|----------------------------|--|--|---|--|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম                       | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনকরম প্রাপ্তিস্থান                 | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)  | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ১৫.     | পাসপোর্ট ও ভিসা ফি সংগ্রহ       | তাত্ক্ষনিক                 | টাকা জমা করার নির্ধারিত রশিদ   | অনুমোদিত শাখা  | বিনামূল্যে।<br>সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ টাকা জমা করে থাকেন। এছাড়া অনলাইনের মাধ্যমে পাসপোর্ট ফি জমা করা যায়।                   | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>গভঃ একাউন্টস এন্ড সার্ভিসেস ডিভিশন<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৫৬০<br>মোবাইল : ০১৩০১-৩৫০১৬৭<br>ইমেইলঃ<br>dgmgsd@sonalibank..com.bd | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭৮১৭<br>মোবাইল : ০১৩২৪-৪১৭০২৩<br>ইমেইল:<br>m.zaman@sonalibank.com.bd |
| ১৬.     | সঞ্চয়পত্র বিক্রি ও নগদায়ন     | তাত্ক্ষনিক                 | নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র, ক্রেতা ও নমিনী উভয়ের ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র। ০১ (এক) লক্ষ এর বেশি হলে চেক ও TIN সার্টিফিকেট। | বর্তমানে ব্যাংকের সকল শাখায় এই কার্যক্রম সম্পাদন করা হচ্ছে। | বিনা মূল্যে।<br>সরাসরি গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবে টাকা জমা হচ্ছে। সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ/ হিসাবের মাধ্যমে টাকা উত্তোলন করে থাকেন। | -ঐ-  | -ঐ-  |
| ১৭.     | সরকারী খাদ্য ক্রয়ের বিল প্রদান | তাত্ক্ষনিক                 | সংশ্লিষ্ট ফুড অফিস কর্তৃক প্রদত্ত বিলের কপি।   | সংশ্লিষ্ট ফুড অফিস   | বিনা মূল্যে।<br>সেবা গ্রহীতা ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নগদ/ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে অর্থ প্রদান করা হয়।  | -ঐ-  | -ঐ-  |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২   | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬   | ৭   | ৮  |
|---------|---|----------------------------|--|--|---|---|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)  | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  |
| ১৮.     | ডায়াসপরা বন্ড<br>১। ওয়েজ আর্নার ডেভেলপমেন্ট বন্ড (WEDB)-পাঁচ বছর মেয়াদী<br>২। ইউ এস ডলার ইনভেস্টমেন্ট বন্ড (US DIB) --তিন বছর মেয়াদী<br>৩। ইউ এস ডলার প্রিমিয়াম বন্ড (US DPB) --তিন বছর মেয়াদী<br>* US DIB & US DPB এর ক্ষেত্রে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড-এ এফসি একাউন্ট থাকতে হবে। | তাৎক্ষনিক                  | <b>Documents of Wage Earner (When Wage Earner is applicant)::</b><br>1. Application Form;<br>2. Photocopy of National Identity Card(NID);<br>3. Passport size color photo;<br>4. Photocopy of valid Passport (Information page, Visa Page, Arrival & Departure Page/No Visa Required Seal Page (For Foreign Passport);<br>5. Valid Job Contract/Agreement/ Employment Certificate / Salary Certificate/Trade License/ Driving License/Work Permit/ Money Receipt/PR Card (if applicable);<br>6. Government Order/Nomination List for Mission (if applicable);<br>7.Duly filled in Prescribed FATCA form (For US Citizen only)<br>8. Remitting Documents; | বাংলাদেশ ব্যাংক-এর অফিসিয়াল ওয়েবসাইট/ সোনালী ব্যাংক লিমিটেড-এর অফিসিয়াল ওয়েবসাইট / সোনালী ব্যাংক লিমিটেড-এর নির্ধারিত ৪৮টি অথরাইজড ডিলার (এডি) শাখা<br><br>১) লোকাল অফিস, ঢাকা; ২) বি.বি. এভিনিউ কর্পো. শাখা, ঢাকা; ৩) রমনা কর্পো.শাখা, ঢাকা ৪) ওয়েজ আর্নার কর্পো শাখা, ঢাকা; ৫) দিলকুশা কর্পো. শাখা,ঢাকা; ৬) ঢাকা ক্যান্ট. কর্পো. শাখা, ঢাকা; ৭) হোটেল ইন্টারকন্টিনেন্টাল কর্পো. শাখা, ঢাকা; ৮) গুলশান শাখা,ঢাকা; ৯) গ্রীন রোড শাখা,ঢাকা; ১০) বি.ওয়াপদা কর্পো. শাখা, ঢাকা; ১১) ফরেন এক্সচেঞ্জ কর্পো. শাখা, ঢাকা; ১২) শিল্প ভবন কর্পোরেট শাখা,ঢাকা; ১৩) সদরঘাট কর্পো; শাখা, ঢাকা; ১৪) চকবাজার কর্পো; শাখা, ঢাকা; ১৫) নারায়ণগঞ্জ কর্পো; শাখা, নারায়ণগঞ্জ ১৬) ফরেন এক্সচেঞ্জ কর্পো; শাখা, নারায়ণগঞ্জ ১৭) উত্তরা মডেল টাউন শাখা, ঢাকা; ১৮) হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর শাখা,ঢাকা; ১৯)ময়মনসিংহ কর্পো. শাখা, ময়মনসিংহ;২০) বগুড়া কর্পো. শাখা, বগুড়া; ২১) রাজশাহী কর্পো.শাখা, রাজশাহী;২২) দিনাজপুর কর্পো. শাখা, দিনাজপুর; ২৩) রংপুর কর্পো. শাখা, রংপুর; ২৪) সিরাজগঞ্জ শাখা, সিরাজগঞ্জ; ২৫) লালমনিরহাট শাখা, লালমনিরহাট; | সেবামূল্য :<br>বিনামূল্য<br><br>পরিশোধ পদ্ধতি :<br>ছয় মাস অন্তর অন্তর অথবা মেয়াদ পূর্তিতে<br><b>মুনাফার হার ::</b><br>ওয়েজ আর্নার ডেভেলপমেন্ট বন্ড-বিনিয়োগের পরিমাণ<br>১৫,০০,০০০ টাকা পর্যন্ত ১২.০০%<br>১৫,০০,০০১ টাকা হতে ৩০,০০,০০০ টাকা পর্যন্ত ১১.০০%<br>৩০,০০,০০১ টাকা হতে ৫০,০০,০০০ টাকা পর্যন্ত ১০.০০%<br>৫০,০০,০০১ টাকা হতে তদুর্ধ্ব ৯.০০% | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল<br><br>জনাব মোঃ আবদুল মালেক<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ট্রেজারি ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন-২<br>(মিড এন্ড ব্যাংক অফিস)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭<br>মোবাইল : ০১৭১৫১০০১৬৯<br>ইমেইল:<br>gmtmd@sonalibank.com.bd<br>dgmtmd2@sonalibank.com.bd | মোঃ নূরুন নবী<br>জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৬২৭<br>মোবাইল : ০১৭১৫১০০১৬৯<br>ইমেইল:<br>gmtmd@sonalibank.com.bd |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)  | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল |
|---------|-----------|----------------------------|--|--|---|---|--|
| ১৮.     |           | তাত্ক্ষনিক                 | <b>Documents of Nominee::</b><br>1. Photocopy of National Identity Card(NID) of Nominee/ guardian/ certifier (if applicable);<br>2. Passport size color photo with signature attested by the holder on the back side;<br><b>Documents of Beneficiary ( When Beneficiary is applicant) ::</b><br>1. Application Form;<br>2. Authorization Letter from the Wage Earner;<br>3. Photocopy of National Identity Card(NID);<br>4. Photocopy of Passport size color photo;<br>5. . Photocopy of valid Passport (Information page, Visa Page, Arrival & Departure Page/No Visa Required Seal Page (For Foreign Passport) of Wage Earner;<br>6. Employment Certificate / Salary Certificate/Trade License/ Driving License/Work Permit/ Money Receipt/PR Card (if applicable) of Wage Earner;<br>7. Remitting Documents;<br><b>Others Documents (if applicable)::</b><br>1 .Remittance certificate (if remittance is received by other bank/s),<br>2. Certificate related to non-acceptance/withdrawal of cash incentives;<br>N.B : Bank official can collect any documents other than mentioned if he/she feels to need to prove the Bonafied of the Wage Earner/ the applicant. | ২৬) চাঁপাইনবাবগঞ্জ শাখা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ ;<br>২৭) পঞ্চগড় শাখা, পঞ্চগড় ; ২৮) পায়রা বন্দর শাখা, পটুয়াখালী; ২৯) খুলনা কর্পো. শাখা, খুলনা;<br>৩০) দৌলতপুর কর্পো. শাখা, খুলনা;<br>৩১) সাতক্ষীরা শাখা, খুলনা; ৩২) কুষ্টিয়া শাখা, কুষ্টিয়া; ৩৩) যশোর কর্পো. শাখা, যশোর; ৩৪) সিলেট কর্পোঃ শাখা, সিলেট;<br>৩৫) দরগাহেইট কর্পোঃ শাখা, সিলেট;<br>৩৬) হবিগঞ্জ শাখা, হবিগঞ্জ; ৩৭) ফরেন এক্সচেঞ্জ শাখা, মৌলভীবাজার; ৩৮) সুনামগঞ্জ শাখা, সুনামগঞ্জ; ৩৯) ছাতক শাখা, সুনামগঞ্জ; ৪০) কুমিল্লা কর্পো. শাখা, কুমিল্লা; ৪১) ব্রাহ্মণবাড়িয়া শাখা, ব্রাহ্মণবাড়িয়া; ৪২) ওয়েজ আর্নার্স কর্পোরেট শাখা, চট্টগ্রাম; ৪৩) আশ্রাবাদ কর্পোরেট শাখা, চট্টগ্রাম; ৪৪) লালদিঘী কর্পোরেট শাখা, চট্টগ্রাম; ৪৫) বহুদরহাট শাখা, চট্টগ্রাম; ৪৬) রেলওয়ে বিল্ডিং শাখা, চট্টগ্রাম; ৪৭) খাতুনগঞ্জ শাখা, চট্টগ্রাম; ৪৮) টেকনাফ শাখা, কক্সবাজার। | <b>মুনাফার হার ::</b><br><b>ইউ এস ডলার ইনভেস্টমেন্ট বন্ড :::::</b><br>বিনিয়োগের পরিমাণ<br>1,00,000 ডলার ch@Tf<br>5.00%<br>1,00,001 ডলার হতে<br>5,00,000 ডলার ch@Tf<br>4.00%<br>5,00,001 ডলার হতে তদুর্ধ্ব<br>3.00%<br><b>ইউ এস ডলার প্রিমিয়াম বন্ড :::::</b><br>বিনিয়োগের পরিমাণ<br>1,00,000 ডলার ch@Tf<br>5.50%<br>1,00,001 ডলার হতে<br>5,00,000 ডলার ch@Tf<br>4.50%<br>5,00,001 ডলার হতে তদুর্ধ্ব<br>3.50% |   |  |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

ঝ) এ ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য সেবাসমূহ :

| ১       | ২  | ৩                          | ৪  | ৫  | ৬                                      | ৭  | ৮   |
|---------|--|----------------------------|--|--|--|--|---|
| ক্র. নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনফরম প্রাপ্তিস্থান                               | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল                              | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  |
| ০১.     | এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার পর্যন্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান | ১৫ (পনেরো) কার্যদিবস       | * নির্ধারিত ফরমে আবেদন * পূরনকৃত সার-সংক্ষেপ ফরম।<br>* বিগত ০১ বছরের বিদেশ ভ্রমণ বিষয়ক বিবরণী। * প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজাদি যেমন- চিকিৎসা সংক্রান্ত, প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত।                                      | হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন (এইচআরএমডি) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা    | বিনামূল্যে                             | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন(এইচআরএমডি) ফোন : ০২- ২২৩৩৮৪৫১৫<br>ইমেইল: dgmhrmd@sonalibank.com.bd | জেনারেল ম্যানেজার প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>টেলিফোন : ০২-৪৭১১৪৯২৬<br>মোবাইল : ০১৩২৪৪৩৩৯৩৪<br>ইমেইল: gmhrmd@sonalibank.com.bd |
| ০২.     | শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর   | ১৫(পনেরো) কার্যদিবস        | * সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক যথাযথ কর্তৃপক্ষ সমীপে শ্রান্তি বিনোদন ছুটির আবেদন।<br>* সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কাগজপত্রাদি।  | বর্তমান কর্মস্থল   | বিনামূল্যে                             | ঘ-ঘ বিভাগ/কার্যালয়/ শাখা ডিজিএম/এজিএম   | -এ-   |
| ০৩.     | এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার পর্যন্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুরী              | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস       | * যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র।<br>* এসএসসির সনদপত্র।<br>* ছুটি সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র।<br>* শৃঙ্খলা ও অডিট সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র।<br>* যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।   | সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (পেমেন্ট), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা                | বিনামূল্যে                             | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন(এইচআরএমডি) ফোন : ০২- ২২৩৩৮৪৫১৫<br>ইমেইল: dgmhrmd@sonalibank.com.bd | -এ-   |
| ০৪.     | অর্জিত ছুটি (চিকিৎসা, বহিঃবাংলাদেশ ও অন্যান্য) মঞ্জুর  | ১৫(পনেরো) কার্যদিবস        | * নির্ধারিত ফরমে আবেদন।<br>* পূরনকৃত সার সংক্ষেপ ফরম।<br>* ভোগকৃত ছুটির বিবরণী।<br>* বিগত ১ (এক) বছরের বিদেশ ভ্রমণ বিষয়ক বিবরণী।<br>* প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রমাণক কাগজাদি যেমন- চিকিৎসা সংক্রান্ত, প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত। | হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা বরাবরে আবেদন। | বিনামূল্যে                             | -এ-  | -এ-   |







## সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

### সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২   | ৩                          | ৪   | ৫  | ৬                                      | ৭   | ৮   |
|---------|---|----------------------------|---|--|--|---|---|
| ক্র. নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনক্রম প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ক্রম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল   |
| ০৫.     | এই ব্যাংকে চাকুরীরত নিম্ন পর্যায় থেকে ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার পর্যন্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরী | ৪৪ কার্যদিবস               | ১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন।<br>২। সর্বশেষ ৫-বছরের চাকুরীকৃত সকল কর্মসম্বল থেকে অনাপত্তি সনদ।<br>৩। শৃংখলা ও অডিট সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র।                                   | সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (পেমেন্ট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।  | বিনামূল্যে                             | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন<br>(এইচআরএমডি)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৩৮৮১৭৫<br>ইমেইল: dgmhrmd@sonalibank.com.bd                | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>টেলিফোন : ০২-৪৭১১৪৯২৬<br>মোবাইল : ০১৩২৪৪৩৩৯৩৪<br>ইমেইল:<br>gmhrmd@sonalibank.com.bd |
| ০৬.     | সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের বিপরীতে অগ্রিম মঞ্জুর   | ১৫(পনেরো) কার্যদিবস        | ১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র।<br>২। ভবিষ্য তহবিল শিহতির বিবরণী ও প্রত্যয়ন।<br>৩। শৃংখলা ও অডিট সংক্রান্ত অনাপত্তিপত্র।   | সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (পেমেন্ট) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।  | বিনামূল্যে                             | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (পেমেন্ট)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৩৫৭৭৮১, ৪১০৫০৯৫২,<br>৪১০৫০৯৫৬, ৪১০৫১৪৩৩<br>ইমেইল: dgmcd@sonalibank.com.bd | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৩৫১৫৪৯<br>মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪২৬৭<br>ইমেইল: cfo@sonalibank.com.bd        |
| ০৭.     | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ/মোটরসাইকেল/ পার্সোনাল/ বাইসাইকেল ঋণ মঞ্জুর                                | ২০(বিশ) কার্যদিবস          | ১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন।<br>২। নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।<br>৩। গৃহীত ঋণ ও পিআরএল-এ গমনের তারিখ সংক্রান্ত প্রত্যয়ন।   | এমপ্লয়ীজ ওয়েলফেয়ার এন্ড ট্রান্সপোর্ট ডিভিশন (ইন্সিউটিডি) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।                | বিনামূল্যে                             | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>এমপ্লয়ীজ ওয়েলফেয়ার এন্ড ট্রান্সপোর্ট ডিভিশন<br>ফোন : ০২-২২৩৩৩৮৫৯৫৩<br>০১৭০৮-১৫৯৩৩২<br>ইমেইল: dgmwtd@sonalibank.com.bd      | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৩৫৪৬২৭<br>মোবাইল : ০১৭১৫১০০১৬৯   |
| ০৮.     | বাজেট বরাদ্দ  | ৬০(ষাট) কার্যদিবস          | ১। শাখা/অফিস থেকে চাহিদাকৃত বাজেটের প্রাক্কলন পত্র।<br>২। তদানুসারে একীভূত বাজেট বোর্ডে উপস্থাপন।<br>৩। পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন [সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (অপারেশন)]। | ১.প্রধান কার্যালয়ের সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (অপারেশন) থেকে প্রাক্কলিত বাজেট বরাদ্দের আদেশ জারী। | বিনামূল্যে                             | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>সেন্ট্রাল একাউন্টস ডিভিশন (অপারেশন)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৩৮৫৯৫৫<br>০১৭১৩-২০৬৮৮৩<br>ইমেইল: dgmcd@sonalibank.com.bd                  | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৩৫১৫৪৯<br>মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪২৬৭<br>ইমেইল:<br>cfo@sonalibank.com.bd     |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

| ১       | ২  | ৩  | ৪  | ৫   | ৬  | ৭   | ৮  |
|---------|--|--|--|---|--|---|--|
| ক্র. নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/<br>আবেদনকরম প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি<br>(যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম<br>নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল<br>টেলিফোন ও ইমেইল                                       | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/<br>উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও<br>ইমেইল                   |
| ০৯.     | ব্যাংকের নতুন শাখা ও<br>বুথ স্থাপন                                     | নতুন শাখা<br>খোলার ক্ষেত্রে<br>০৬ (ছয়) মাস<br>এবং বুথ<br>স্থাপনের ক্ষেত্রে<br>০৩ (তিন)<br>মাস | বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদন সাপেক্ষে<br>১। নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা/বুথ খোলার<br>প্রস্তাব।<br>২। নির্ধারিত ফরমে নতুন শাখা খোলার<br>ফিজিবিলিটি ও ভায়াবিলিটি রিপোর্ট।<br>৩। নির্ধারিত ক্রাইটেরিয়ায় ভবন ভাড়া<br>প্রস্তাব/সুপারিশ।<br>৪। ভবন মালিকের আবেদন/ভাড়া প্রস্তাব। | ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিভিশন<br>(বিসিডি), প্রধান<br>কার্যালয়, ঢাকা।                             | বিনামূল্যে                                   | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিভিশন<br>ফোন : ০২-২২৩৩৩৫৫৩০৭<br>০১৭০৮-৪৯৮১৭৫<br>ইমেইল: dgmbcd@sonalibank.com.bd                 | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৩৮৮৫৫৯<br>মোবাইল : ০১৭১৩-২০৬৮৬০               |
| ১০.     | কম্পিউটার ও কম্পিউটার সামগ্রী<br>ক্রয়, সরবরাহ ও স্থাপন                | ০৩ (তিন)<br>মাস  | ১। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/সুপারিশ।<br>২। নির্ধারিত ফরমে চাহিদাপত্র দাখিল।<br>৩। প্রযোজ্যক্ষেত্রে টেন্ডার আহবান।   | ইনফরমেশন<br>টেকনোলজি ডিভিশন<br>(প্রকিউরমেন্ট এন্ড<br>মেইনটেন্যান্স)<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা | বিনামূল্যে                                   | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন (বিজনেস<br>আইটি)<br>ফোন : ০২-২২৩৩৩৫৫৬৩৭<br>০১৭৯৯-৯৯৮৬০৯<br>ইমেইল: dgmitd@sonalibank.com.bd | চীফ ইনফরমেশন টেকনোলজি অফিসার<br>ফোন : ০২-৪৭১২০২০৪<br>মোবাইল : ০১৭২০-০২৫০১২<br>ইমেইল: cto@sonalibank.com.bd |
| ১১.     | নিজস্ব ভবন ও ভাড়া ভবনের<br>বৈদ্যুতিক লাইন ও সরঞ্জাম ক্রয় ও<br>সরবরাহ | ০৩(তিন)<br>মাস   | ১। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/সুপারিশ।<br>২। নির্ধারিত ফরমে চাহিদাপত্র দাখিল।<br>৩। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে টেন্ডার আহবান।  | এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড<br>ইঞ্জিনিয়ারিং ডিভিশন<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।                        | বিনামূল্যে                                   | চীফ ইঞ্জিনিয়ার<br>এস্টাবলিশমেন্ট এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিভিশন<br>ফোন : ৪১০৫১৪৪০<br>০১৭০৮-১২৮৯৮৮<br>ইমেইল: dgmeed@sonalibank.com.bd                | জেনারেল ম্যানেজার<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৩৮৭০৮৪<br>মোবাইল : ০১৭৬৯১১০৮২                 |
| ১২.     | প্রশিক্ষণ  | ০১ দিন থেকে<br>০৫ সপ্তাহ   | ফাউন্ডেশন ট্রেনিং, কর্মকর্তাদের যোগ্যতা ও<br>প্রয়োজন অনুসারে প্রশিক্ষণ  | সোনালী ব্যাংক স্টাফ<br>কলেজ, ঢাকা এবং<br>সোনালী ব্যাংক ট্রেনিং<br>ইন্সটিটিউটসমূহ              | বিনামূল্যে                                   | এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার (ট্রেনিং)<br>সোনালী ব্যাংক স্টাফ কলেজ<br>ফোন : ০২-৫৮৯৫৭৭২৯<br>ইমেইল: dgmsbsc@sonalibank.com.bd                   | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার (প্রিন্সিপাল)<br>ফোন : ০২-৫৮৯৫৭৭২৬<br>ইমেইল:<br>principalsbsc@sonalibank.com.bd   |





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

**আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা :**

এ ব্যাংকের আওতাধীন শাখা/অফিস/সাবসিডিয়ারী অফিস এর তালিকা ওয়েবসাইটে দেয়া আছে।

দেশের অভ্যন্তরীণ শাখাসমূহ ([http://www.sonalibank.com.bd/inland\\_branch.php](http://www.sonalibank.com.bd/inland_branch.php))

[http://www.sonalibank.com.bd/corp\\_branch.php](http://www.sonalibank.com.bd/corp_branch.php) [http://www.sonalibank.com.bd/ad\\_branch.php](http://www.sonalibank.com.bd/ad_branch.php))

বৈদেশিক শাখাসমূহ ([http://www.sonalibank.com.bd/overseas\\_branch.php](http://www.sonalibank.com.bd/overseas_branch.php))

এক্সচেঞ্জ কোম্পানী যুক্তরাষ্ট্র ([http://www.sonalibank.com.bd/rem\\_usa.php](http://www.sonalibank.com.bd/rem_usa.php))

সাবসিডিয়ারী কোম্পানী যুক্তরাজ্য ([http://www.sonalibank.com.bd/rem\\_uk.php](http://www.sonalibank.com.bd/rem_uk.php))

রিপ্রেজেন্টেটিভ অফিসসমূহ (<http://www.sonalibank.com.bd/representative.php>)





সোনালী ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেনস্ চার্টার

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

সেবা প্রাপ্তিতে বিলম্ব হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

| ক্র. নং | কখন যোগাযোগ করবেন   | কার সংগে যোগাযোগ করবেন  | যোগাযোগের ঠিকানা   | নিষ্পত্তির সময়সীমা     |
|---------|---|---|--|-------------------------|
| ০১      | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা<br>(GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)   | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ভিজিল্যান্স এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৫৭২২, মোবাইলঃ ০১৭০৮-৪৫২৪৯৭<br>ইমেইল: dgmvc@sonalibank.com.bd | ২০ (বিশ)<br>কার্যদিবস   |
| ০২      | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা  | জেনারেল ম্যানেজার<br>ভিজিল্যান্স এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৭৮১৭, মোবাইলঃ ০১৩২৪-৪৩৩৯৩৬<br>ইমেইল: abu.sayed@sonalibank.com.bd    | ৩০ (ত্রিশ)<br>কার্যদিবস |
| ০৩      | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে             | জনাব মোঃ আফজাল করিম<br>সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর   | ব্যবস্থাপনা পরিচালকের সচিবালয়,<br>প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৫৯৪৪<br>ইমেইল: dgmm@sonalibank.com.bd<br>ওয়েবসাইট : www.sonalibank.com.bd                               | ৯০ (নব্বই)<br>কার্যদিবস |
| ০৪      | হুইসেল রোয়ার্স পলিসি এবং ন্যায়পাল                             | ব্যাংকের সকল কর্মকাণ্ড দুর্নীতিমুক্ত রাখা এবং শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠা করার লক্ষ্যে হুইসেল রোয়ার্স পলিসি-২০২১ এ ব্যাংকে প্রণয়নসহ ন্যায়পাল নিয়োগ প্রদান করা হয়েছে। | ন্যায়পাল এর সচিবালয়, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।<br>ফোন : ০২-২২৩৩৮৫৯৫২<br>মোবাইল নম্বর : ০১৩১৩৭৮৯০০০<br>ইমেইল: naeypal@sonalibank.com.bd<br>ওয়েবসাইট : www.sonalibank.com.bd          |                         |

